Фармацевт — разновидность человека, отличающаяся…

Ася Че

SHOUT
SHARE
IT

Annotation

Прошу не судить меня строго — чего видела, о том захотелось написать… Читайте — и не обижайте больше фармацевтов, а если хотели сами стать фармацевтом — хорошенько подумайте!

- Ася Че
  - Глава 1
  - Глава 2
  - Глава 3
  - Глава 4
  - Глава 5
  - Глава 6
  - Глава 7
  - Глава 8
  - Глава 9
  - Глава 10
  - Глава 11
  - Глава 12
  - Глава 13
  - Послесловие, или Фармацевт как он есть… (:

Ася Че
Фармацевт — разновидность человека, отличающаяся… (:

«Как-то получается, что не умею я писать о вымышленных персонажах… Может, кишка тонка, может, с фантазией дефицит, а может, креатива хватает в моей собственной жизни. И до сих пор не пойму: — хорошо это или плохо?»

Лидия В. Раевская, ака «Мама Стифлера»

Глава 1
С чего я стала фармацевтом

Ситуация была не очень — мне 16 лет, в активе отец, то пытающийся выгнать из дома, чтобы пользоваться квартирой в свое удовольствие, то пытающийся подложить меня какому-нибудь из своих друзей, (всех знакомых тащил домой) чтобы либо избавиться от меня таким способом, либо доказать, что я недостойна его заботы и подвести под свой пофигизм по отношению ко мне моральную базу — дескать, ему на меня наплевать, потому что я «плохая» — и потом изгнать меня из дома под этим предлогом…

Злящийся из-за того, что это не получается, и выражающий свои эмоции уничтожением мебели и моих продуктов питания (например, когда я возвращалась домой с подработки — клеила объявления по ночам, после школы и домашнего задания, то обнаруживала, что приготовленная мной еда в мусорном ведре…)

А одежда часто бывала изрезана — среди его знакомых женщин тогда, в 1996 году, бытовало убеждение, что изрезать одежду — верное средство наслать на владельца болезнь, а то и смерть, вот они и старались наперебой, колдуньи-недоучки…

Как вариант можно бы рассматривать поселиться у какой-нибудь бабушки — со стороны отца или матери — но они с дедушками мало того что никогда мне ничего не покупали, но и не слишком-то радостно относились к перспективе появления внучки на их жилплощади.

Позднее пришлось — таки переехать к бабушке со стороны матери — что означало, что надо эту самую бабушку обеспечивать всем, что она пожелает, при этом возвращаясь домой сразу после школы и никуда более не уходя (А как же работа? А вот так! По мнению этой бабушки, девушка, уходящая из дома по вечерам — блядь, и никто ее в обратном не убедит… Сама-то она не работала с тех пор как вышла замуж за дедушку…)

Что все-таки лучше, чем вторая бабушка, которая меня видела пару раз в жизни и из слов которой я помню только фразу «Можешь сорвать с грядки две клубничины, остальные мне нужны для варенья!» — и это по отношению к первый раз увиденной трехлетней внучке, которая считать еще не умеет… Я тогда попросилась домой, отказавшись есть что-либо вообще…)

Из хобби бабушки, к которой мне пришлось переехать чтобы не стать б…ю или наркоманкой — еще — драки с дедушкой по

ночам, после чего днем — у меня учеба и работа, у дедушки работа, (а вечером пил по-черному, а у бабушки днем отдых с целью набраться сил для нового раунда)…

Единственный человек, которому я не была безразлична — моя мама, но проблема в том, что мама сама была на тот момент бездомной — ибо скопленные ею деньги (она шила шикарную одежду для солидных людей) на квартиру «съел» обмен денег, а скопленные потом — взял мой папаша и не вернул, из квартиры по его настоянию она выписалась — он утверждал, что как только она выпишется, так сразу перестанет негативно влиять на дочь — то есть меня — настраивая против него, как ему казалось — и он сразу со мной подружится и заживем нормальной семьей…

На самом деле он думал, как оказалось, что если ма выпишется (фактически на улицу), то уж меня-то выкинуть будет проще простого… Ужасно удивился, когда оказалось, что это не так.

Я в то время училась в 9 классе и гадала — что же мне делать, как дальше жить — ибо жить негде и не на что, помогала мне только мама…

И вот, поскольку я все время думала о том, как жить дальше и куда пойти учиться (или работать, то мне (так бывает в нашей семье — по крайней мере со стороны матери) приснился сон — каменная лестница со стертыми ступенями и чугунными перилами с деревянными накладками, окна со стеклами, расписанными «под витраж» различными растениями…

Я не знала ни что это, ни где это — но начала искать.

Поскольку я не знала, куда идти учиться, то я сдала экзамен в 10 класс — в класс с «биологическим» уклоном, и одновременно начала искать, где берут девятиклашек в колледжах (техникумах.

Взяли документы в одном экономическом и оказалось еще, что именно в этот год фармацевтический техникум принимает с 9 класса!

Экзамены — математика и диктант.

В математике (спасибо нашей учительнице: «Если Вы хотите знать математику, приходите на дополнительные занятия — за деньги…») я не понимала вообще ничего, как и в химии — которая началась как раз в девятом классе, но учительница взяла больничный на полгода, а потом вышла, быстренько провела несколько контрольных по таблице Менделеева и всяким оксидам-гидроксидам — и на основании этого выставила нам годовые оценки…

НО — когда я зашла в колледж — я поняла: «Вот оно!» — ведь я увидела лестницу, окна с росписью…

Сдала документы, легко написала диктант (у меня

врожденная грамотность), а на экзамене по математике мне попался вопрос про синусы — косинусы и систему координат.

До сих пор я не знаю, что я такого написала и нарисовала в ответе (отвечала наугад) — но поставили мне четверку…

Вот так я и поступила в фармацевтический колледж — что позволило мне уже через год начать подрабатывать в аптеке (студенту всегда можно пристроиться либо ночным фармацевтом, либо на склад) и обеспечивать себя и даже помогать маме. (Позднее я даже сама себе оплатила ВУЗ — а это неслабо!) А стипуху тогда платили такую, что только на проездной и хватало, так что работала я как пчелка…

Глава 2
Обучение

Первый год экстерном 10 и 11 класс, (Немало повеселила физкультура — в бассейн ездили, представьте себе! Такая преподавательница у нас была, хотела чтоб нам было приятно..) а вот потом начались уже специальные предметы — анатомия, физиология, органическая и неорганическая химия, первая помощь, латынь итп…

Из ускоренного школьного курса запомнились огромные очереди перед кабинетом учительниы биологии — она, властная тетка, понимала, что от нее здесь немногое зависит, вот еще чуть-чуть, и мы про опыты Менделя и деление клеток забудем навсегда (а зря — ибо генетика тоже имеет важное значение при назначении лекарств, да и в личной жизни) — и ей было обидно, умничке, отрывалась на нас по-полной, никто не мог сдать ей зачет с первого раза…

ОБЖ — этот предмет у нас вел пожилой дядечка с птичьей фамилией, которого ненавидели, пожалуй, все студенты без исключения, кроме меня- за придирчивость к ответам, которые он любил принимать в письменном виде и слово в слово так, как он диктовал.

«Ракета летит так — (плавный взмах рукой) — так и записывайте!»

Но дело в том, что к тем ученикам, которые на его уроках хотя бы делали вид, что слушают, он никогда не придирался — он был очень добрый, и трудно не списать и сдать зачет было только тем, кто пропускал его лекции или нагло, вызывающе, шумно себя вел на них, занимаясь чем-нибудь посторонним…

Разумеется, никому из нас никогда не пригодились его умение рассчитать степень радиационного поражения и прочие сведения, которые он пытался в нас вдолбить — но он очень старался…

Помимо этого, он провел у нас тренинг на тему «Какой Вы друг!?» — заставив каждого написать на листочке, «С кем бы ты пошел в разведку из присутствующих здесь?» по порядку — с кем в первую очередь, а с кем в последнюю…

У меня получился самый странный результат — потому что я все время работала и не было времени завести особо близких друзей (а значит меня написали немногие), а я с трудом написала одну девчонку — потому что я, честно говоря, с бОльшим удовольствием пошла бы в разведку одна, меньше риска…

Он воспринял этот тест серьезнее, чем мы все — разговаривал с теми, у кого было малое количество отзывов, советовал дружить и «найти и исправить причину, по которой другие не хотят дружить с тобой»… Откуда ему, сыну СССР, знать о такой причине, как отсутствие времени на дружбу — потому что банально надо зарабатывать на кусок хлеба…

Еще вспоминается его рассказ о том, как в армии все солдаты пошли смотреть кино, а он с другом спрятался в ящике для конских яблок и спал… Это он часто вспоминал — говорил, что сейчас поступил бы иначе…

И то, из-за чего он был уволен из армии в низком звании и без льгот после многих лет безупречной службы — он рассказал нам один раз, после встречи с друзьями… слегка пьяненький и расстроенный воспоминаниями, в канун какого-то военного праздника…

Им в часть привезли новейшее вооружение — иприт, (горчичный газ) и без всякого инструктажа он, как руководитель (тоже ничего не знавший о свойствах иприта — ему тоже не прислали никаких рекомендаций или сведений, то ли из-за секретности, то ли из всегдашней русской безалаберности) послал солдат разгружать емкости с этим ипритом — а одна из емкостей была повреждена при транспортировке и иприт попал на одного солдата в такой дозе, что тот умер… умер в санчасти, очень неприятной смертью… А родственники у него оказались «заботливые»…

Естественно, нашли козла отпущения — и им оказался не тот, кто прислал иприт без сопроводительной документации, не тот, кто принял такой груз и разрешил разгрузку, а он — командир этих солдат, один из которых пострадал…

И вышибли его, хорошо хоть избежал военного суда…

Профессионал оказался вынужден подрабатывать кем попало — ибо кому нужен бывший офицер, пожилой уже человек, всю жизнь посвятивший армии, но уволенный с пятном в послужном списке? И как прожить на минимальную пенсию?…

Преподаватель по гигиене — очаровательный пожилой дядька с белым пухом на голове, похожий на мудрого пеликана… Очень дотошный, никогда не забуду, как мы считали уровень освещенности для аудитории в специальных единицах измерения — люксах…

Органическая химия — любитель любовных романов в мягкой обложке Диметил, очаровательный, лысый как коленка добрый преподаватель с необыкновенным голосом — каким-то вкрадчивым, что ли, из-за чего любая информация нам сначала казалась смешной… Он знал, что нам смешно, но не обижался —

и за это его любили.

Злюка «неорганическая блондинка» — похоже, ее выкинули из какого-то института со скандалом, потому что, несмотря на знания и опыт, она — молодая, стройная и симпатичная, если б не злобное выражение лица, работала у нас в колледже за невеликие, прямо скажем, деньги и не пыталась вернуться «в большую науку», но люто ненавидела школьников с красным дипломом — на вступительных экзаменах одиннадцатиклашек резала их без ножа, унижала, издевалась, уходили в слезах и с парой в качестве оценки даже победители городских олимпиад… (Откуда я знаю? Разговаривала с девчонкой-победительницей городской олимпиады, которую она «завалила», поставив двойку! Я шла — смотрю девчонка рыдает, ну и спросила, что случилось… Может помощь нужна, верно? (Ну а уж если Вы, студент, пропустили у нее лекцию — отомстит страшно, завалите следующий зачет обязательно и потом побегаете, сдавая «долги»… Вечно куча должников с другими (и нашей тоже) группами пересдавали… Практическую работу лучше было вообще не пропускать — сразу заканчивались время и реактивы (именно для Вас), потом пересдать почти нереально… Но ладно, может, в обычной жизни она была милашкой? Вот уж нет! Не могу забыть такую ситуацию — одна девчонка из соседней группы принесла в колледж щенка, похожего на немецкую овчарку — подобрала по дороге на учебу, попросила гардеробщицу присмотреть, а после занятий забрала и готова была уходить — прощалась с подругами… Те гладили щеночка, прощались с подружкой и все было хорошо… тут появляется эта стервочка-химичка, смотрит на щенка и говорит (хотя ее никто не спрашивал) — «Чье это? Помесь, дворняжка, а вовсе не овчарка! Надо было утопить!» А когда узнала, что девчонка щенка подобрала, чтобы спасти — замолчала, посмотрела как на идиотку и ушла… Вот какое ей дело, почему она специально остановилась и хотела испортить настроение девчонке и навредить щенку? Так что один нехороший человек все-таки в колледже был, но всего один — а это не страшно! (:

(Честно говоря, химия в аптеке вообще не нужна, если Вы не работаете провизором в государственной аптеке, в отделе по изготовлению лекарственных форм, так что столько многолетних мучений — органическая, неорганическая, фармацевтическая и прочие химии — и все зря… (: шутка — конечно, не зря — интересные предметы, но для работы не пригодилось…)

Очень много было других, хороших преподавателей по неорганике — например, пожилая, похожая на няню Пушкина Арину Родионовну удивительная женщина, умевшая объяснить и

помочь…

Все практические работы вспоминаю с огромной нежностью — сами представьте, куча пробирок и химреактивов, смешивай себе что хочешь — такие красивые реакции получались!

До сих пор помню, как у меня в пробирке получился малахитового цвета «снег», падающий на фиолетовое «поле»… Или титрование с фенолфталеином — тоже очень интересно, одна лишняя капля меняет цвет всей колбы!

Очень интересными были занятия по ТЛФ — «Технологии лекарственных форм» — на которой мы изготавливали, упаковывали и оформляли различные лекарства — порошки, мази, суспензии, эмульсии, суппозитории и пилюли… Каждое вещество имеет свои свойства, и когда готовишь лекарство, необходимо смешивать вещества с их учетом, в определённом порядке и пропорциях, зачастую при нагревании или охлаждении, со специальными добавками или использовать специальные основы — иначе лекарство не получится или не будет храниться — поменяются свойства, или расслоится, или превратится из порошка в жидкость или из мази в кусочек твердой массы и воду, или суппозиторий рассыпется в руках… Врачи тоже ошибаются — и если рецепт неправильный — вещества невозможно смешать с сохранением лечебных свойств — надо сделать пометку в рецепте и отправить клиента обратно к врачу для исправления рецепта — или — если понятно, какое лекарство имелось в виду — исправить рецепт и приготовить данное лекарство по всем правилам.

(Правда, если не поможет, клиент может явиться в аптеку и начать скандалить — вот, дескать, добрый доктор, наверное, все правильно написал — а Вы исправили и теперь не помогает — так что многие фармацевты не смотря на жалобы и просьбы типа «ой, а может сделаете, ой, в очереди сидеть опять неохота» «жестоко» отправляют клиентов обратно к врачу, чтобы спасти свои нервы. Скандалы никому не нужны, а люди ОЧЕНЬ редко бывают благодарны фармацевтам, считая, что если им помогли в аптеке — то это по обязанности, и так и должно быть… Да нет, в обязанности фармацевта входит «Продажа лекарств и ИМН, поддержание в порядке рабочего места, выполнение трудового распорядка…» итд, — можете попросить в аптеке инструкцию для ознакомления — а за трату рабочего времени на отдельного человека\покупателя) больше минимума, необходимого для продажи ему лекарства, или за рекомендацию и продажу более дешевого аналога могут и с работы выгнать… Так что если Вам помогли — хотя бы «Спасибо» скажите, имейте совесть…

Что же касается неправильных рецептов — я потом сама во

время работы в аптеке видела рецепты — «казусы», где было написано, например, «25 граммов ланолина, 150 граммов воды, размешать, при употреблении взбалтывать, применение — смазывать кожу».

Конечно, ланолин смешивается с водой, но не в таких пропорциях — получилось бы что-то вроде погремушки — бутылка с водой и в ней кусочек вязкой массы болтается на донышке…

Рецепт исправили и сделали баночку ланолиновой мази для рук пожилой бабушке.

А если бы не исправили — сколько ни взбалтывай… Разве что как тренажер для рук использовать… (:

Или «Целанид 0,5 гр три раза в день» — это таблетки — сердечный гликозид, принимается в ОЧЕНЬ маленьких дозах, 0,005, например, может накапливаться в организме и усиливать эффект… Так что доза была выписана смертельная — если бы фармацевт не отказался продать лекарство… Потом выяснилось, что врач перепутал названия…)

Классные преподавательницы (даже с чувством юмора!) давали фармакогнозию — и обучали хорошо, и не придирались по пустякам.

Ну а каково научиться с уверенным видом определять по малюсенькому «препарату», из чего изготовлен травяной порошок? Круто!

Даже если найдешь железистые клетки, а потом окажется, что это кто-то «пошутил» и в крахмал порошка мяты досыпал… Мы даже ходили «в лес» — в лесопарк на занятия, чтобы научиться определять растения «вживую»!

По фармакологии у нас была потрясающая преподавательница, очень пожилая дама и ОЧЕНЬ упрямая — если Вы не знали тему, то приходили к ней пересдавать хоть каждый день, пока она не убедится, что Вы знаете — но все спокойно так, «по-семейному», без унижений, угроз и прочего, очень доброжелательно, она искренне любила свой предмет и старалась нас научить любить его.

Все преподаватели фармакологии и фармакогнозии были на редкость хорошие, повезло…

Очень влюбленные в свой предмет и умеющие увлечь студента, привить ему желание учиться.

И вообще большинство преподавателей относились к нам почти как к своим детям, сейчас такого уже не бывает…

Я слышала, многие поувольнялись потом — поменялись правила и они не выдержали «рыночных отношений» — когда за деньги можно и пересдавать сколько угодно раз, и требовать

особого отношения, и хамить исподтишка, и даже пытаться унизить…

По ТЛФ преподаватели были простыми, без изысков, единственный выдающийся экземплярчик уволился, не вынеся нашего студенческого глубочайшего невежества (увы, нарочного) — мы все время «забывали», что именно она написала одну из статей в методичке, а она так этим гордилась…

Анатомию вел странный пожилой преподаватель, требовавший все зарисовывать и сводить в таблицы… А поскольку художники учатся в Мухе, а не в фармколледже, то у многих из нас оценки были не очень — ему не нравились наши рисунки и качество чертежей… (:

ОЭФ — тоже оказалась довольно бесполезным предметом, как и менеджмент, попросту потому, что реально в аптеке и инвентаризация проводится иначе, и всякие учеты, и прочее оформление бумажек… Да, не соблюдаются все эти важные бумаги, которыми регламентируется аптечная жизнь…

Но преподаватели были очень квалифицированные и хорошие люди, и честно заставили нас все вызубрить, все приказы и распоряжения Минздрава — надо это или нет…

А учительницы по этикету и истории мировых религий — увлеченные натуры, заражающие своим оптимизмом!

Конечно, были у меня пожелания, чтобы программу немного видоизменили применительно к реальной жизни… Но вряд ли это случится.

Лучше, конечно, было бы больше времени уделять работе с наглядными пособиями — например, как работает автоклав, как стерилизовать посуду и инструменты в экстремальных условиях — без горячей воды (подскажу — сначала мылом помыть, потом в перекиси водорода замочить, например)…

Тело человека — если боль определенного характера в определенном месте — какой диагноз может быть поставлен — побольше ПРАКТИЧЕСКИХ занятий, чем у нас было… Какая помощь может быть оказана в условиях доступности мед. помощи (в городе) и в экстремальных условиях.

Пара таких занятий была, но, по — моему, лучше бы больше вот таких «реальных» и полезных знаний в ущерб табличкам с ерундой про уровень освещенности и влажности… Фармацевт в аптеке, как правило, ни на освещенность, ни на влажность не может повлиять иначе, как разве что перебив все лампочки или разлив ведро с водой, чего, как правило, не происходит… (:

На «Организации экономики фармации» нам, помимо навыков работы с цифрами, забивали головы порядком заполнения каких-то устаревших форм по учету чего-то там и

заставляли зубрить какие-то бредовые приказы о том, как различаются аптеки и разряды, по которым начисляется зарплата, (как будто кто-то их нас собирался в государственную аптеку — где платят гроши и почти нет покупателей, потому что высокие цены и маленький ассортимент) сколько раз в день надо мыть пол (и чем — приводились какие-то древние и нам неизвестные названия, давно устаревшие) или замерять расход спирта, (который можно запросто купить как «раствор антисептический 95 %» в некоторых криминальных аптеках), какую наценку можно начислять на тот или иной товар — честно говоря, не знаю ни одного человека, которому бы это в дальнейшем пригодилось, поскольку пол в нормальной аптеке моет уборщица столько раз и теми средствами, что ей поручит купить заведующая, (а если аптека экономит на уборщицах — и так тоже бывает, особенно в киосках — то фармацевты моют вообще чем попало, даже мылом или списанной жидкостью для полоскания рта) и наценку начисляет заведующая с бухгалтером — соответственно новейшим Приказам — или — если это частная аптека — то соответственно своим личным предпочтениям и наглости, наличию\отсутствию связей в налоговой…

Лучше бы побольше тренировок по проведению инвентаризации и подведению итогов — ибо в некоторых аптеках ее проводят каждый месяц, а разбираться с вскрытыми коробками, в которых из десяти блистеров с таблетками остался один, и, соответственно, с дробями и процентами в описи начинающему фармацевту обычно довольно сложно — но необходимо, поскольку, если он неправильно запишет количество товара, то может так случиться, что будет платить за недостачу из своего кармана.

Но в общем, если честно, обучали нас ОЧЕНЬ хорошо, потому что «наших» выпускников — из фармколледжа — предпочитали выпускникам фарминститута, как более подготовленных к работе в аптеке.

Если честно, то такая концентрация хороших людей в преподавательском составе, как была «у нас» в фармколледже — это чудо, я думаю…

Спасибо нашему куратору, чудесному, сердечному человеку — (она еще ведет русский язык для иностранных студентов) — скольких из нас она спасала, помогая в трудных ситуациях — как по учебе, так и в других!

Имен преподавателей и студентов не называю, чтобы не подставить никого!

Спасибо библиотекарю, сколько часов я провела, изучая великолепную коллекцию книг, которая собрана ею — не только

научной, но и художественной литературы!

А что касается директрисы фармколледжа — то она была нашей героиней, потому что именно в тот момент предотвратила закрытие фармколледжа (не знаю как ей это удалось, но знаю, что требовал закрыть фармколледж-фарминститут — надавив на свои связи, чтобы убрать конкурентов).

Отважная директриса поехала в Москву и спасла колледж и наши будущие дипломы, а значит, и шансы на нормальную жизнь.

Кому как, а мне в тот момент это было ОЧЕНЬ важно.

Спасибо ей огромное, равно как и всем чудесным преподавателям 95–01 гг!

Глава 3
Правила и реальность

Всякие приказы — по пожарной безопасности итп — от Вас их исполнение зависеть не будет, так на что Вам они? И пожарники обычно ограничиваются ежемесячной мздой, в любом случае — потому что большинство помещений аптек — бывшие квартиры, и их невозможно идеально переделать под аптеки — невыгодно… Проще платить. Также в аптеках часто нет аптечек — ни для оказания первой помощи покупателям, ни для персонала, и огнетушителей — не удивляйтесь, но экономят на всем…

(Если Вам интересно, а кто же обычно платит — хозяева или заведующие — то это по-разному…

Если заведующая неопытная, то чаще всего заранее не обговаривает этот вопрос с хозяевами — а сама не знает, где и как можно создать излишки денежных средств и товаров — подарков, как их вручать, чтоб не разозлить инспекцию — и соответственно либо платит из своего кармана, либо ее засыпают штрафами из всех инстанций и хозяева ее увольняют.

Однажды я даже видела заведующую, которая расплатилась с «пожарником» из инспекции… натурой! Вот что значит неопытность… А аптеку все равно закрыли — по другой причине — в следующей инспекции (из СЭС) представители были женщинами…

Подарки обычно приносят «торговые представители» и «мерчандайзеры», опытная заведующая даже умеет их потребовать, и ей их носят ежемесячно, а уж если ей досталось открывать новую аптеку, то еще и обзвонит всех известных ей поставщиков и представителей фармацевтических компаний, чтобы они засыпали ее образцами продукции, тортами и разными подарками для рекламных акций… Ну не «золотое дно» открытие новой аптеки, но что-то вроде того!

Опять же, можно вытрясти деньги на оплату уборки нового помещения, сборки мебели, расстановки товара — и все положить в карман, а вышеперечисленное заставить делать бесплатно новых фармацевтов, обещая выдать им премию…

Просто обзваниваешь новеньких и требуешь выйти «для подготовки аптеки к открытию».

Ну а первый месяц — обычно маленькая выручка — и, соответственно: «Плохо работаете, премию директор сети аптек не утвердил!» — и вопрос решен!

Конечно же, опытная заведующая знает и как взять «откат» за

крупный заказ, товар с истекающим сроком годности или закупку неликвида, причем зачастую знает и как продать неликвид! Или берет неликвид перед уходом по собственному желанию и «оставляет по наследству» следующей заведующей.

(В многих сетевых аптеках из-за этого стали принимать заказы только через главный офис — чтобы деньги «не уплывали» к заведующим, и даже останавливают продажи определенных товаров во всей сети аптек, пока поставщики не проплатятся за выкладку и рекламу!

Несколько лет назад такое было с товарами компании Леовит в сети аптек… скажем так, «Человечки»… (мне не нужны проблемы, если кто-то обидится, поэтому кто умный — сам догадается, какую сеть я имею в виду… а так — я назание не писала!), а сейчас случаи участились…

Поэтому, если в аптеке нет нужного Вам товара — (Вам говорят что нету или приносят, пытаются пробить и вдруг говорят что просроченный) то очень может быть, что он лежит на складе, но продать его нельзя — по компьютеру он в «черном списке» и не пробивается… В таком случае уговорить фармацевта продать его Вам ОЧЕНЬ сложно — если он его пробьет по кассе, с него снимут нехилый штраф, а если не пробьет — и кто — то это увидит — то уволят как вора…)

Иногда опытная заведующая может попросить через представителя фармацевтическую компанию «помочь» — однажды у неопытного фармацевта украли целую банку Вобэнзима, а заведующая просто позвонила знакомому торговому представителю и ей привезли банку (с истекающим сроком годности, но зато бесплатно! Банку продали со скидкой и вернули недостачу. Девчонке-фармацевту даже ничего не было за небрежность, кроме предупреждения быть осторожнее…

Так же опытная заведующая и персонал еженедельно пьют чай с тортиками — их приносят фарм. представители, когда приходят рассказывать фармацевтам о новых (и не новых) товарах, (если их без тортиков в аптеку не пускать, то приносят — куда им деться…) А вот если пускать их «бесплатно»- то они мало того что мешают фармацевтам работать своей болтовней и указаниями, где бы им хотелось видеть их товар и рекламу, чтоб он лучше продавался, так еще и денежки, выделяемые им на рекламу, берут себе и себе покупают тортики… Вывод ясен, я думаю?)

Глава 4
Заведующие

Заведующие бывают:

Нормальные — сами работают хорошо и персоналу не мешают придирками и проверками.

Аптека работает как часы — все вовремя заказывается и привозится, инспекций никто вообще не видит — они, вовремя получив мзду, до аптеки не доходят, ведется список товаров с истекающим сроком годности и на них дается скидка, в аптеку регулярно поступают подарки, проводятся рекламные акции для покупателей (с выдачей подарков за покупку определенных товаров) и персонала (с возможностью выиграть бытовую технику и прочие полезные вещи за продажу определенных товаров.)

Часто выдают принесенные фарм. представителями подарки и тортики персоналу.

Спецодежда для персонала в аптеке бесплатна.

Пресекаются конфликты и доносительство между работниками. (Под угрозой увольнения.)

В результате — всегда полный комплект персонала и нет проблем с подменой на время обеда или для выхода в отпуск, на время больничного.

Чаще всего работают в несетевых аптеках (потому что легче найти адекватных хозяев).

Хомяки — все гребут себе, делами аптеки не интересуются, все повесив на опытную помощницу или даже двух, с которых постоянно требуют «откатов» — чтобы они договорились с представителями фирм на оплату за крупную закупку их продукции или приоритетную выкладку…

Всю ответственность, естественно, сваливают на помощниц, иногда даже вводят дополнительный «Договор материальной ответственности» для каждого работника помимо упоминаний об ответственности в Договоре о приеме на работу…

У «хомяка» в кабинете в пакетах кучами валяются мелкие «подарки», часто уже просроченные — ей жалко с ними расставаться, лучше уж пускай лежат пропадают…

Часто происходит затоваривание «мертвым грузом» — неликвидным (слишком дорогим и/или непопулярным товаром, в результате не на что закупать обычный товар, а значит и нечего продавать, падают продажи и соответственно зарплата, все,

включая заведующую, срочно увольняются и разбредаются по другим аптекам, (пока на них не «повесили» выплаты за просроченный непроданный товар) а хозяева ищут заведующую-гения, чтобы разгрести эту кучу г… Или хотя бы заведующую-идиота, чтобы на нее «повесить» убытки, расписав все в розовых красках при приеме на работу и заставив подписать контракт, а потом в результате обязав платить за непроданный товар с истекшим сроком годности… (Куда смотрела, когда подписывалась на эту работу «ассенизатора»?)

Можно встретить в любой аптеке.

Мегеры — постоянно шпыняют всех за все, ничего хорошего от них не увидишь, ежеденевно проводят «беседы», где ругают персонал за низкие выручки и медленную работу.

Отмечают «опоздания» — даже когда работник пришел вовремя, а не за час до начала работы — это считается опозданием, штрафуют за что попало — по настроению, урезают зарплату, объясняя это низкой выручкой…

Поощряют доносительство — кто пошел в туалет и не снял халат — штраф, кто обедал не 15 минут, а 20 — штраф, и т. д… а кто донес — иммунитет к штрафам на неделю…

(В результате работать вообще никому не хочется и в аптеке жуткая текучка персонала, что дает заведующим возможность в свободное время сцепиться в жаркой схватке еще и с отделом поиска и подбора персонала, обвиняя их в некомпетентности.)

Чаще всего такие экземпляры встречаются в сетевых аптеках, потому что хозяева таких аптек «клюют» на то, что подобные заведующие чаще всего выглядят привлекательно, активно, любят рассуждать о новейших способах продаж, тренингах, установлении соответствия между зарплатами работников и прибылью и т. д. и т. п., употребляя несколько зазубренных «умных» слов из какого-нибудь пособия по продажам и постоянно намекая, что хозяева правы во всем, а вот персонал обычно виноват во всех проблемах и требует «ежовых рукавиц»…

На деле они слабо себе представляют, как это должно работать, и используют это все как прикрытие собственной склонности к агрессии и энергетическому вампиризму.

Например, ну-у, скажем, назовем ее «Цветочек», аптеку на Восстания открывала одна заведующая, (компетентная) а потом в момент открытия аптеку передали такой мегере, похоже, чьей-то протеже — только из солярия и косметического кабинета, вся в макияже, ботоксе, на шпильках, когти накладные расписные…

Компетентную (Она была в шоке — столько работала и для кого! Кто не знает — открытие аптеки — это и витрины мыть, и

товар принимать чуть не круглосуточно, расставлять, и баланс подводить, и персонал подбирать… и документы в инстанциях утрясать…куча головной боли… (и персонал подобрала качественный, а его отобрали!) послали открывать другую аптеку — где-то далеко, «у черта на куличках» — типа, такая умная, пускай-ка нам раскрутит сложную точку… Она даже плакала и извинялась перед персоналом, потому что не могла гарантировать им то, что обещала — потому что ее перевели вот так неожиданно.

И действительно, за дни «подготовки аптеки к работе» нам не заплатили, а вот она в «своей» аптеке, куда ее отправили, своим новичкам оплату потом выбила…

А сюда, на «тепленькое» место у метро, в готовую к открытию аптеку, сияющую чистотой и порядком — мегеру… И что? Квалифицированный персонал, открывавший аптеку, разбежался, потом с трудом набрали кого попало, студентов даже, и все равно этой мегере пришлось потом уволиться — ее вопли и психологический террор как-то продажи не повышали… Наоборот, покупателей распугивала…

Сами представьте картинку — по залу открытой выкладки ходит покупатель, Вы стоите за прилавком, расставляете товар на полках и ждете, поглядывая в зал — либо покупатель что-то выберет и подойдет к вам, либо посмотрит на Вас — Вы улыбнетесь, поприветствуете его и подойдете ему помочь, и вот тогда начнете рассказывать, что ему надо купить… (:.

В зал влетает мегера и громко кричит что-то типа «Почему Вы не работаете!?»

Все подпрыгивают, и первым — клиент… Она подлетает к Вам и громким шепотом: «Быстро, дура такая, к покупателю, а то уволю!» Покупатель настороженно прислушивается…

Вы пытаетесь объяснить — если сейчас подойти, спугнем! Не слушает…

Идете… «Здравствуйте, я могу Вам помочь?» Покупатель (ехидно): «Нет, спасибо, дождик кончился, я пойду, пожалуй!»… Уходит, покрутив пальцем у виска в сторону заведующей…

Та в ярости. Входит новый покупатель и она решает показать «как надо работать»…

Брякая бижутерией и стуча шпильками по полу, кидается к новому покупателю, закрывающему дверь, и, фальшиво улыбаясь (лицо перекошено от злости) интересуется громким визгливым голосом: «Здравствуйте, чем я могу помочь?!»

Покупатель ошалело мотает головой (уши заложило) и разворачивается (поняв, что спокойно побродить и выбрать не дадут): «Нет, спасибо, ничего не надо!», уходит…

Еще пара таких атак (безрезультатно), и мегера начинает понимать, что что-то не так…

Вы тем временем, увидев, что вошедший покупатель посмотрел в Вашу сторону, спокойно подходите к нему, он спрашивает у Вас, где лежит интересующий его препарат, берет его, рассматривает и идет к кассе. (Вы рядом — чтобы отпугнуть мегеру, хотя у кассы стоит Ваша коллега, и тихонько спрашиваете, а не нужно ли ему к этому товару что-нибудь сопутствующее, он берет).

Покупатель платит за товар, Вы кладете его в фирменный пакетик, говорите: «Спасибо за покупку, приходите еще!», доброжелательно улыбаясь и покупатель уходит.

(То есть делаете то, что делаете обычно.)

Мегера, гордая, подлетает к Вам: «Вот так с самого начала надо было работать! Активнее!»

И гордо уходит — типа последнее слово осталось за ней.

А чаще всего бывают заведующие-гибриды — что-то от хомяка, а что-то от мегеры…

Удачи Вам, отважные, выбравшие эту работу! (:

Глава 5
Что же важно для работы? На что стоит обратить внимание, знакомясь с аптекой?

На счет заполнения форм, оформления документов — немного Вы будете оформлять бумажек, если Вы не заведуете аптекой, если честно — журнал кассира-операциониста — и все! А его Вы будете заполнять именно так, как его принято заполнять именно в этой аптеке, и первое время в любом случае Вам будут с этим помогать, так что Ваших особых познаний не требуется. Важно найти аптеку, в которой Вам приятно будет работать — либо из-за коллектива, либо из-за зарплаты. Например, в одной аптеке платили очень хорошо и давали все возможные льготы, обучение бесплатно, тренинги по косметике с подарками, тортики через день от представителей, стирка одежды… Но — в этом «раю» работала одна персона… Она требовала к ней обращаться не иначе как (восточного типа дама, имя изменено) Гузель-биби-кызы Тенгиевна — а когда Вы новичок в аптеке и Вам надо быстро что-то спросить, особенно незаметно для покупателя — Вы сразу выговорите (и вспомните) такое?!? Мало того, она постоянно забывала названия препаратов и их применение, где лежат — и обвиняла (громким голосом орала: «Опять не туда положили! Все перепутали!») новичков, что они их не туда положили… И в то же время небрежно спрашивала у них совета по применению, аналогам, побочным эффектам и т. д. препаратов, но НИКОГДА за помощь не благодарила. А вот если у нее что-то спрашивали — отвечала только после лекции типа: «Деточка, эти азы надо знать, иначе как ты собираешься работать в Нашей аптеке?!?» — причем говорила это громким голосом, стараясь, чтобы заведующая услышала…

Для чего лучше всего на денек прийти в аптеку осмотреться перед подписанием договора — а то вдруг окажется, что там работают такие с. ки, что с ними Вам и на одном поле делать нечего, не то что в одной аптеке… Также вспоминается практика в одной государственной аптеке — они как раз приняли на работу среднего возраста даму в отдел изготовления лекарственных средств… И эта дама постоянно травила байки про то, какой крутой заведующей аптекой она была 15 лет назад (но потом вышла замуж и больше не работала ни дня.) Всех этими рассказами достала, особенно потому, что в отделе изготовления

лекарств, даже если она когда-то была заведующей, ее таланты не могли пригодиться — а новая заведующая аптеке была не нужна…

Но работала эта новенькая ОЧЕНЬ странно — как будто диплом был куплен — потому что не знала азов — какие вещества в каком порядке смешиваются и в каких пропорциях, и ЧЕМ их смешивать, как и где… Когда ее поймали на том, что густую мазь она (громко жалуясь, что не получается!) запихивает в БУТЫЛКУ ПАЛЬЦЕМ — уволили. (Для незнающих поясню — надо было специальным стерильным скребком аккуратно поддеть мазь и положить в стерильную же банку… Легко и просто.) (Кстати, сразу замечу — НИКОГДА НЕ СООБЩАЙТЕ В АНКЕТЕ, ЧТО ХОТИТЕ БЫТЬ ЗАВЕДУЮЩЕЙ — ЕСЛИ ПРЕТЕНДУЕТЕ НА МЕСТО ФАРМАЦЕВТА! Ибо какой заведующей нужны конкуренты?!? И — если Вам вдруг предлагают должность заведующей — и Вы хотите работать заведующей — но у Вас нет опыта — это означает или-или: а) хозяева аптеки неопытны. (Значит, они неопытны и Вы неопытны — прогорите вместе, зарплаты не будет. б) хозяева аптеки ищут, на кого бы скинуть недостачу или неликвид. (Зарплаты не будет — все уйдет на покрытие недостачи, но приобретете опыт.) в) Вам очень крупно повезло. (Опытные хозяева хотят натаскать заведующую «для себя», чтобы было можно доверять. Бывает редко, ибо хозяева редко настолько опытны и терпеливы, чтобы натаскивать глупых новичков, теряя в прибыли… Зарплата, запись в трудовой и опыт — все, о чем так долго мечталось…)

Работать помощником бухгалтера, даже «временно», да еще и с правом подписи или доверенностью на получение чего-либо… НЕ СОГЛАШАЙТЕСЬ НИКОГДА И НИ ЗА ЧТО — ибо фармацевт не бухгалтер, ПОДСТАВЯТ!!! СОГЛАШАТЬСЯ БЕСПЛАТНО РАБОТАТЬ НЕСКОЛЬКО ДНЕЙ для ознакомления с аптекой НЕ РЕКОМЕНДУЕТСЯ — Вас примут за придурка и даже если Вы останетесь работать, к Вам будут относиться как к козлу отпущения — и требовать подменять кого угодно когда угодно, пытаться урезать Вам оплату…

Как себя поставишь в начале так и будешь работать! Пример — как-то направили меня открывать аптеку в районе метро Площадь Восстания, работала я и днем, и ночью. Так вот, в аптеку набрали новых фармацевтов, ночью работали студенты и фармацевты попам — специалистов нехватало… А заведующая пришла с одним фармацевтом — пожилой уже теткой, не обладавшей ни знаниями, ни умениями специальными, только мерзким характером и мечтой стать заместителем заведующей. Зав. аптекой эту мечту поддерживала обещаниями много лет, но

каждый раз находилась причина, по которой нельзя было дать эту должность этой тетке — конечно, совершенно случайно… На деле — зав. аптекой предпочитала иметь в среде фармацевтов «своего человека», а зам. ей нужна была с мозгами, навыками работы на компьютере и умеющая разобраться с проверкой из СЭС… И вот эта тупая дама начала выслуживаться — в новой аптеке опять заново, чтобы никто не занял ее места «доверенного человека» заведующей… Доносила буквально обо всем — вплоть до того, сколько раз кто ходит в туалет, преувеличивая, правда, время, на это затраченное… Пара фармацевтов не выдержала и сбежала в другие аптеки, студентки передумали работать в этой аптеке… Ну вроде уже все в порядке — нечего больше доносить? Она начала приставать к оставшимся с разговорами, пытаясь узнать что-нибудь компрометирующее. Я не выдержала и решила подшутить — рассказала ей, что: «О ужас! Ночная смена кладет коврик на стол заведующей и спит, а охранник караулит покупателей!» И, несмотря на то, что стол заведующей был завален бумагами, в сплетню поверили и на следующий день всех по одному вызывали в кабинет заведующей и допрашивали, что они знают про коврик и кабинет заведующей… При этом, хотя я была из другой аптеки, мне было сказано поощрительным тоном, что к «моей» заведующей обратятся с требованием оставить меня в этой аптеке… (Хотя предполагалось что я в этом дурдоме временно). После этого я плюнула и решила побыстрее сбежать… Но меня не хотели отпускать! Как Вы думаете, что может помочь в таком случае? Пра-а-авильно! Когда я работала в одной смене с доносчицей, я, демонстративно «прячась», начала красить ногти лаком из бутылочки, которую собиралась купить. Доносчила, не дожидаясь конца смены, схватила бутылочку и гордо мне заявила: «Ты красишь ногти на рабочем месте, да еще и лаком, который не купила — я все расскажу!» — и на следующий день рассказала заведующей, после чего она меня вызвала и сказала, что разочаровалась во мне… (ха-ха!), я купила лак и меня отпустили в «мою» аптеку, с нормальной заведующей и адекватными коллегами, которые очень обрадовались моему возвращению. Разумеется, я всех предупредила, что соглашаться подменять кого-нибудь в эту аптеку идти не стоит — и рассказала почему, все были очень благодарны и никто из «наших» туда не соглашался, а потом коллеги из других аптек начали с ужасом рассказывать, как они там кого-нибудь подменяли… Вот такое бывает — и лучше выбрать аптеку, где работают нормальные люди, с кем можно сработаться.

Полезный в аптеке реально предмет — менеджмент и маркетинг, ибо хозяевам наплевать, знаете ли Вы фармакологию

и фармакогнозию и можете ли Вы помочь людям… им важно, чтобы Вы продали побольше дорогих товаров — самым лучшим фармацевтом считается именно такой, увы… Который продаст Вам не то, что Вам нужно, а что ему нужно продать… (Не знаю, работает ли сейчас, но раньше в Институте мозга на входе был аптечный киоск, где работала дама вообще без образования, но настолько наглая и агрессивная, что могла уболтать любого — и соответственно продать кому угодно что угодно… хоть холодильник эскимосу… Хозяева ее обожали, а вот постоянно разыскиваемые ей в помощь (выходные когда-нибудь надо ей было давать) фармацевты не задерживались — потому что они, прежде всего, согласно своему образованию пытались работать, им и в голову не могло прийти советовать например мужчинам виагру от насморка… или утверждать, что Трамал лучше Анальгина подходит от головной боли…соответственно, как они ни старались, а выручки у них были меньше… Кстати, киоск этот был собственностью врачихи из этого Института мозга, направлявшей туда пациентов и родственников пациентов, чтобы они под заказ покупали дорогие антибиотики (5 тысяч рублей коробочка) — естественно, не факт, что им нужны были именно эти антибиотики, а вот что врачихе это помогало подзаработать — тут к гадалке не ходи…) А вот если Вы хотите сами быть здоровы всю жизнь и помочь своим близким, то Вам надо напрячь мозги на анатомии и физиологии, патологии и первой помощи, фармакологии и фармакогнозии, чтобы Вас так не могли «развести на бабки»! Что еще важно? Выяснить сразу, какие особенности работы именно в данной аптеке. Во-первых, мало знать, когда аванс и зарплата — надо знать, ЗА КАКОЙ МЕСЯЦ! Ибо в одной сети аптек, назовем ее «Чаша и змея», за ее символ, я встретилась с любопытной системой, когда новый работник работает месяц и неделю, и вот тогда только получает аванс… (Нет, иногде могут дать аванс в первый месяц — но тогда во второй месяц аванса не увидишь…)

Хитрость с «первым испытательным» месяцем позволяла хозяину при увольнении выплачивать зарплату только за текущий месяц, «забывая» про первый. Как правило, узнавали об этой особенности новички только спустя 2 недели после найма и оставались, чтобы не потерять уже заработанное за 2 недели… В конце концов все равно при увольнении теряли заработок за первый месяц… Кстати, у хозяина была не одна аптека и даже медицинский центр — и везде платили с хитростями. Причем при поступлении на работу новичка инвентаризацию не проводили (нарушение) а вот при увольнении — проводили инвентаризацию и высчитывали с увольняющегося недостачу, потом еще

высчитывали за спецодежду… ЕСЛИ ПРИ ВАШЕМ ПОСТУПЛЕНИИ НА РАБОТУ НЕ БЫЛА ПРОВЕДЕНА ИНВЕНТАРИЗАЦИЯ — С ВАС НЕ ДОЛЖНЫ ВЫСЧИТЫВАТЬ НЕДОСТАЧУ ПОТОМ, когда ее проведут, просто потому что Вы за нее не отвечаете! Мало ли кто и когда что-то там украл, до Вашего появления. Понятно? Еще — если это не аптека, а киоск, то Вас могут заставить записывать все проданное за день в журнал вручную… Кошмар, если честно — только кажется просто, лучше на такое не соглашаться.

В аптеке минусом может быть привычка руководства приезжать забирать выручку или проверять что-нибудь в бухгалтерии ПОСЛЕ окончания рабочего дня — ведь Вам придется ждать их и потом закрывать аптеку и ехать домой на такси… (Так было в «Чаше и змее» — рабочий день заканчивался в 10, потом ждали до 11 начальство, они что-то там делали час или больше… А в 12 метро закрывается — и не всегда удавалось успеть…)

Процесс открытия-закрытия аптеки может быть опасным — например, рядом с Крестами раньше была одна аптека, в которой чтобы ее закрыть, нужно было сначала закрыть главный вход, потом опустить жалюзи (которые часто заедало и приходилось ждать ремонтников), а потом пройти через всю аптеку, набрать код сигнализации, выйти и быстро плотно закрыть заднюю дверь, выходящую в темный двор-колодец без освещения… а потом, вглядываясь в окно аптеки, посчитать огоньки на панели сигнализации — и если все горят — то позвонить и сдать аптеку на охрану, а если горят не все или мигают — открыть аптеку и заново проверить все двери и набрать код… и заново считать огоньки и звонить… А если сигнализация не срабатывает — звонить начальству и стоять ждать… Либо ценных указаний, либо удара чем-нибудь тяжелым в темноте из-за угла… Но это еще ничего — в одной аптеке вовсе не было ни сигнализации, ни охраны и даже «тревожной кнопки», закрывать надо было тоже заднюю дверь, выходящую во двор — пустой двор, заполненный деревьями… А по выходным надо было работать в одиночку! И рядом располагался психоневрологический диспансер, клиенты которого (многие из них наркоманы) постоянно ходили в аптеку… Платили, правда, в этой аптеке хорошо… (: Но зато одну девочку чуть не убил псих — старикашка с большой тяжелой палкой, просто ни с того ни с сего стукнул ее по голове, когда она читала его рецепт, пытаясь понять, что он хочет купить… Смотрите «в оба» и не устраивайтесь в опасное место, здоровье дороже!

Глава 6
Опасности работы в аптеке

Ну, во-первых, Вы совсем неопытный фармацевт, а это значит, что если Вас захотят обмануть коллеги с Вашего нового места работы, то у них это скорее всего получится — потому что они уже знают аптеку и правила (везде свои), а Вы — нет.

Итак, коллеги — что они могут Вам сделать?

Вас могут «подставить» — поставив работать в пару с опытным фармацевтом и в конце смены посчитав выручку и объявив, что есть недостача, а у них «раньше никогда недостачи не случалось» — и заставив Вас вложить в кассу Ваши личные деньги для покрытия недостачи.

У Вас могут занять деньги «на размен» коллеги-фармацевты, работающие за кассой, и не отдать, а в конце смены сказать, что не занимали…

Вас могут поставить работать на кассу, открывающуюся без ключа или имеющую второй ключ — чтобы, когда Вы пойдете искать какой-нибудь препарат, например, на склад, (или позвав Вас к телефону или подписать что-нибудь, прочитать новый приказ — да мало ли может быть причин!) открыть кассу и забрать часть денег, чтобы Вы потом покрывали эту недостачу. Если покупателей в аптеке много, то к концу смены Вы скорее всего забудете, что уходили от кассы, и будете искренне считать, что в недостаче виноваты сами.

Бывают аптеки, где ведется отдельный учет товаров на складе и в торговом зале — в этом случае Вам могут недодать товаров со склада, надеясь, что Вы заняты и не проверите количество по накладной, или, проходя, как бы с коробкой чтобы принести товар со склада, сами наоборот сунут какую-нибудь дорогую пачку себе в карман… Зачем? А чтобы взять уже со склада товара на эту сумму для себя, положив взамен эту пачку — а у Вас будет недостача.

Могут указать товар в накладной, но не выдать вам, а отложить себе.

Могут из глупости, вредности или желания купить дешево лекарства неправильно промаркировать или занести в компьютер товар и при инвентаризации обнаружится недостача, потому что товар стоит, например, сто рублей пачка, а из-за махинаций будет продан по 10 рублей пачка, возможно, Вами же лично кому-нибудь из родственников складских работников в этот же день. (Днем бывает так много покупателей, что Вы можете не

сообразить, что цена низковата для этого товара, и продать его без сомнений…)

Некоторые могут совсем нагло переклеить этикетку с одного товара на совсем другой, принесенный из дома (им ненужный — например, купленный и не использованный кем-либо из родственников или друзей, попросивших реализовать, или просто полученный бесплатно каким-нибудь родственником-инвалидом) — это, естественно, чтобы получить за ненужную вещь деньги.

Минусы для Вас — во-первых, если это обнаружится во время инвентаризации, то скорее всего товар не учтут (пойдет «в минус» — а в результате возможна недостача, если коллега не стал дожидаться, когда «левый» товар будет продан и уже набрал на эту сумму других лекарств. Еще — если Вы случайно продадите такой товар и покупатель обнаружит, что этикетка от другого товара — скорее всего, он пожелает узнать, не переплатил ли он — и придет разбираться в аптеку, значит, будет скандал и скорее всего все подумают, что именно Вы сделали такое.

Как узнают, что товар «левый», а не ошибка склада? Даже если в аптеке когда-либо продавали такой товар, легко проверить, «левый» он или нет, посмотрев на серию товара на упаковке, большинство аптек фиксирует, какие серии товара получены и когда. В некоторых аптеках раз в сутки приходит проверяющий и снимает кассы, проверяет, чтобы в торговом зале не было открытых пачек с немаркированными блистерами — смотрите в оба, потому что проверяющий может быть бывшим жуликом и уметь очень ловко прятать купюры у Вас на глазах или отклеивать ценники — чтобы потом назначить Вам штраф за недостачу в кассе или отсутствие маркировки…

В НЕКОТОРЫХ АПТЕКАХ КАССЫ ОПАСНЫ тем, что запрограммированы пробивать даже часть неделимого целого (например, бутылки)… Как правило, это компьютерные кассы со сканерами штрих-кодов, в них часто бывают сбои программы. Когда много покупателей, Вы можете не заметить, как такая касса пробьет в чеке полбанки, например, Сибутрамина — а за половину банки потом заведующая возьмет деньги с Вас (увидев в балансе странную цифру и проверив кассовый отчет.)

Вот почему фармацевты не спешат, даже если покупатели их торопят — свой карман дороже, работать забесплатно никому не охота… Новички, бывают, нервничают и начинают спешить — ну и расплачиваются потом…

Во-вторых, бывают и нечистые на руку заведующие — унесут домой перед или прямо во время инвентаризации часть товара, (Вы можете это даже увидеть, но скорее всего не поймете, что они

делают — естественная реакция типа «Ну не может же воровать так нагло, наверное, делает что полагается…» (а платить заставят всех работников, в том числе и Вас. У Вас может изъять из кассы — в Вашем присутствии или без него — сумму «на оплату товара» заведующая и не оставить расписку — «забыв», «сейчас некогда, позже напишу», и т. д. Припоминаю также случай, когда одна любительница выпить разрешала подруге заходить в киоск на то время, пока она переодевалась после рабочего дня — ну как же, пусть подождет с комфортом. А подруга увлекалась диетами и постоянно расспрашивала, что лучше использовать, чтобы похудеть. Потом прошла инвентаризация и выскочила недостача в несколько тысяч — и что пропало, в основном?!? Правильно, маленькие дорогие баночки пилюль и таблеток для похудения, легко помещающиеся в кармане! Подруга так и не созналась, но «обиделась» и сначала больше не приходила… а потом попыталась помириться…

Помните — Вам могут врать с улыбкой или без, глядя прямо в глаза или скромно отводя их, все поголовно — коллеги, проверяющие, начальство и даже друзья!

Глава 7
Прием на работу

При приеме на работу Вам могут сказать что нет бланков Договоров, или что им нужны оба экземпляра Договора, чтобы их подписал кто-то там, кто сейчас в отпуске, в другом офисе и т. д., или «сейчас нет печати, ее увез экспедитор»… поэтому Ваш экземпляр Вам отдадут позже… или что на испытательный срок они Договора не заключают, или что в Договоре нужно указать не ту сумму, которую Вы будете получать, а гораздо меньшую — чтобы меньше платить с нее налогов…

(По-настоящему — просто Вам не собираются платить такие деньги, вот и все.)

Или в Договоре — смотрите внимательно — может быть мелким шрифтом указано, что первая зарплата Вам начисляется и выплачивается ЧЕРЕЗ МЕСЯЦ — то есть месяц Вы работаете бесплатно, без аванса и зарплаты, а потом уже Вам начинают выплачивать зарплату как обычно — то есть работаете еще две недели и наконец-то получаете аванс… потом две недели и зарплата… Вас уверяют, что так правильно, или что бухгалтерия не успевает, или еще по какой-либо причине… на самом деле, Вы им эти деньги как бы даете в долг — и при увольнении они о них «забывают» и выплатят Вам зарплату только за текущий месяц!

Еще в Договоре может быть указано, что Вы за свой счет покупаете спецодежду (или даже полную форму — халат, туфли, брюки, фирменный бэйдж, шапочка) или что Вы согласны на вычет из зарплаты расходов аптеки на Вашу экипировку… что Вы согласны на оплату курсов по повышению квалификации и сертификации, или банковских курсов по использованию кредитных карт — (обычно это оплачивает аптека, так что смотрите, чтобы Вас не обманули!)

Или что Вы не можете уйти в ежегодный отпуск, если в аптеке нехватка фармацевтов… (а если они их сами распугивают — почему Вы должны страдать от этого!?)

Или что при увольнении в течение года после поступления на работу отпуск Вам не оплачивается… (Должны оплатить ту часть отпуска, за которую Вы уже отработали… полгода — пол-отпуска…)

Или аптека оплачивает питание, а в Договоре указано, что из Вашей зарплаты удерживается за это сумма… (Значит, жульничает или хозяин, или заведующая — ибо питание оптом гораздо дешевле, чем сумма, удерживаемая обычно в таком

случае из Вашей зарплаты…)

Или штрафы «за грязь в аптеке» — (а Вы разве уборщица?!?), «за внешний вид» — есть аптеки, где требуют работать на каблуках и в униформе «черная юбка белая блузка» (а тромбофлебит ног лечить потом за свои деньги… всего-то несколько тысяч баксов…), «за неправильные ответы» — это Вы переставили слова в «фирменной» фразе-приветствии или прощании, или ответили, что какого-то препарата в аптеке нет (надо говорить «закончился, завтра привезут!» — даже если его не было никогда — чтобы клиент думал, что в этой аптеке всегда все есть, просто ему не хватило)…

Или, Вы, хоть и работаете за кассой, пока не должны расписываться в Журнале кассира-операциониста, потому что они собираются его менять или по какой-либо иной причине, или боятся, что Вы запишете неправильно, и потом все запишут сами… и т. п., или «пишите карандашом, чтобы мы могли проверить и, если что, исправить…» — это все ерунда, Вас хотят обмануть, либо не заплатив оговоренной суммы, либо вообще выкинув без оплаты, потому что вместо Вас впишут другого работника и как Вы докажете, что именно Вы работали за этой кассой последнее время?…

Если Вам надо поступить на работу именно в эту аптеку — что ж, возьмите мыльницу — фотоаппарат и каждый день фотографируйте свой Журнал кассира-операциониста (или хотя бы ксерокопируйте страницу с Вашими подписями), подписывайтесь обязательно — если что, скажете хозяевам, что привыкли расписываться и «забыли», что этого не надо делать — это прекрасное доказательство в суде, так что при увольнении Вам обязательно заплатят, может, и меньше, чем обещали — но заплатят, судиться обычно не любят.

Если у Вас при поступлении на работу пытаются взять оригинал диплома, паспорта, свидетельства о браке — не давайте, берите с собой и отдавайте им копии, оригинал они могут использовать как средство Вашего запугивания, то есть не отдавать его Вам, пока Вы не подпишете все, что им нужно — а именно поработаете месяц бесплатно, а потом подпишете отказ от всех претензий при увольнении, когда они Вам не заплатят, просто чтобы документы обратно получить… (:

Если все — таки отдаете — берите с них расписку, что такого-то числа, месяца и года они взяли у Вас не просто такие-то документы, а оригиналы таких-то документов. С расшифровкой подписи!

(Но если расписку подпишет какой-нибудь «менагер по персоналу» — то когда его уволят, (а его уволят, чтобы не

платить — нанять нового проще) она может стать недействительной…

Никогда не подписывайте отказ от всех претензий, пока деньги не у Вас в руках — и Вы их не пересчитали и не спрятали в сумку — у Вас их могут даже из рук выхватить, если Вы работали в маленькой частной аптеке, не говоря уж о том, чтобы просто не дать Вам денег после получения подписанного Вами документа — да, прямо, глядя в глаза, могут послать вас куда подальше! (А как Вы это докажете в суде? Да никак!)

Вывод — ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ НА РАБОТУ, в момент оформления Договора и подписания всех бумаг, передачи работодателю документов — трудовой книжки, копий диплома и паспорта, медицинской книжки и В МОМЕНТ УВОЛЬНЕНИЯ И ПОЛУЧЕНИЯ ЗАРПЛАТЫ И ДОКУМЕНТОВ — ИМЕЙТЕ В КАРМАНЕ ВКЛЮЧЕННЫЙ ДИКТОФОН!

И проговаривайте вслух — так, Договор, вот копии дипломов, вот копия паспорта, вот медкнижка… чтобы было ясно, что кто кому передает, работодатель подумает, что ВЫ зануда — но это неважно, главное, что у Вас будет доказательство — когда Вы устроились на работу, когда вышли в смену, сколько и чего Вам обещали (зарплата, оплата отпуска, больничного, пищи, спецодежды, другие бонусы) и т. д. — если что-то пойдет не так, то в суде выиграете именно ВЫ!

Ну, еще бывают «добрые» заведующие, разрешающие праздновать день рождения и ВСЕ ДРУГИЕ возможные по календарю праздники на рабочем месте — и Вам придется готовить или покупать угощение на всех, даже если Вы живете достаточно далеко или у Вас дома дела и сами Вы не в состоянии участвовать в этих пирушках…

Глава 8
Благодарности — или «бойтесь данайцев, дары приносящих»…(:, или «помощь людям и последствия»

Ну, если Вы решили стать фармацевтом, «чтобы помогать людям» — типа как я, просто потому, что учиться на врача у меня бы денег не хватило (мне было важно, что я смогу подрабатывать в аптеке во время учебы) — то эта глава ОЧЕНЬ важна для Вас.

(Если просто чтобы заработать денег и всегда иметь работу — то тогда Вам ничего знать не надо, главное диплом и наглость, а главу эту можете не читать.)

Никогда не помогайте людям, если Вы не хотите потерять работу!

Я всегда помогаю — но я ненормальная, меня увольнением не напугаешь — я легко в другую аптеку уйду, так что меня чаще всего стараются удержать и не обращать внимание на некоторые мои шалости (ибо несмотря на склонность отвечать на просьбы и подбирать клиентам медикаменты эффективные и по минимальной цене я свое дело знаю и выигрываю на знании лекарств и скорости работы — выручки у меня все равно высокие, хоть я и не «впариваю» дорогую ерунду… И клиенты становятся постоянными и приводят друзей и родственников…)

А теперь объяснения — почему не надо помогать людям, если не хотите неприятностей. Обычно люди не хотят Вам навредить, но получается наоборот…

История первая.

В аптеку зашла небогато одетая женщина с детьми и попросила Имодиум, Панадол, йод, бинты и т. п. — в общем, явно список «в дорогу», на определенную сумму — и, пожалуйста, не дороже!

Я спросила — куда-то едете? Получив утвердительный ответ, поинтересовалась — Вам нужны конкретно эти лекарства, или, хотите, соберу Вам аптечку «на все случаи жизни», с учетом наличия детей — но дешевле?

Она согласилась.

(Я всегда спрашиваю — ибо некоторые верят, что чем больше заплатят, тем быстрее и круче лекарство им поможет… А некоторые думают, что их хотят обмануть, подсунув неликвид… А некоторые просто тупо требуют, чтобы «продавец» «шевелился и не возникал»… В общем, нужно сначала попросить разрешения на помощь и только потом предлагать что-либо. Ибо, несмотря на вопли «народа» про дороговизну лекарств, очень часто «нищие» покупатели берут самые дорогие лекарства, свято веря, что самое дорогое им поможет «от всего»… А если под другим названием и за копейки — то это яд… Жертвы рекламы, что поделаешь…)

Я быстро подобрала лекарства — и от температуры, и от расстройства желудка, и от отравления, и от гриппа, и от ран, и т. д. и т. п. — больше, чем она планировала купить (потому что она думала, что на такое количество у нее денег не хватит) — и все за половину суммы, которую она планировала потратить…

Предупредила ее, чтобы она не упоминала вслух в аптеке, что ей продали лекарства дешевле, чем она планировала купить — потому что это может мне повредить (начальство против)…

Сумма ее удивила, клиентка рассыпалась в благодарностях, оплатила покупку и ушла…

На следующий день она пришла с подругой — и, вместо того, чтобы подойти ко мне и тихо-спокойно просить помочь ее подруге, она, ткнув в меня пальцем, (а рядом со мной как раз стояла заведующая) громко, на всю аптеку, объяснила подруге — вот эта девочка, что собрала мне аптечку из аналогов за копейки и мне не пришлось покупать дорогие лекарства!

И, гордо, по-хозяйски подойдя ко мне, оглянулась на подругу — (типа, вот я какая крутая! У меня «свой» фармацевт!) потребовала: «Привет, девочка! Ну-ка, моей подруге то же самое!»

Заведующая позеленела (она как раз втирала про то, как важно продавать дорогие препараты, чтобы они не залеживались), потом на меня злилась неделю и записала на тренинг по повышению продаж на выходные…

История вторая.

Ночь, улица, фонарь, аптека и т. п.

Влетает бледный и трясущийся слегка пьяный мужик и бросается к окошку кассы: «Девушка, спасите! Нас не приняли в травпункте! Кровотечение!»

(Охранник, бедняга, аж со стула свалился от неожиданности и чуть его не прибил сгоряча.)

Оказывается, на день рождения ему подарили красивый

ножик и его подруга решила что-то там им отрезать, зацепилась за зазубрины рукавом и надрезала себе палец. А поскольку пьяная, то сосуды расширены и кровь не останавливается, весь дом уже в крови… Обратились в травмпункт, а там их послали на три буквы — типа, пьяных не обслуживают…

(Или, сказали, давайте пару штук… А у них не было налички в таких количествах…)

Я дала ему перекиси, бинтов, губку кровоостанавливающую и успокоила. Сказала, что если что не так приходите, перевяжу (вообще-то, есть в законе такая функция у аптек — оказание первой помощи), а ночью все равно делать нечего — клиентов мало.

И что Вы думаете — через час являются эти голубки, не получилось у них.

Все бинты использовали, губку и перекись, а толку никакого.

Ну ладно, кровь и правда хлещет — сразу пол в аптеке залили, я взяла пузырек сосудосуживающего препарата (для любителей самолечения не скажу какого — чтобы не пытались так делать дома), накапала им на палец, приложила ватку.

Уговорила даму не волноваться (она плакала и причитала «Они (в травмпункте) сказали что я наркоманка и б…дь, что бесплатно с такой пьянью, наверняка больной, никто возиться не обязан… А я здорова, просто день рожденья…»), что все сейчас «починим»…(:

Через минут десять кровь стала капать, а потом и вовсе остановилась.

Я промыла ранку и аккуратно забинтовала.

Дама поблагодарила и потихоньку пошла в сторону дверей, а ее «друг» подошел расплатиться.

Я убрала кровь с пола, сняла перчатки, подошла к кассе.

За новые бинты, перекись, перчатки, пузырек лекарства, губку и тд — все вместе вышло около 45 рублей. Мужик (в кошельке, оказывается, лежит парочка пятихаток) дает полтинник, я (довольная — вот, все хорошо, удалось помочь людям..) пробиваю чек и говорю «Ваши пять рублей сдачи!»

И слышу от мужика, уже отошедшего к двери, вальяжную такую гордую снисходительную фразу: «А, это? Это плата Вам за помощь!»

Нет, ну нету денег — не платите, я и не ждала оплаты. Но ТАК насрать (якобы в качестве благодарности), извините, в душу сможет не всякий!

На пять рублей в то время даже гематогена нельзя было купить… Что, так помогла? Ну и шли бы за две тыщи в травмпункт!

Как нищей, подали копеечку…

Ну сделали тебе добро — поблагодари, (устно) но не издевайся!

Я тогда очень сильно обиделась… В следующий раз, увидев эту парочку, я вернула пять рублей… Кажется, «подруга» думала, что ее «кавалер» ценит ее дороже — во всяком случае, увидев 5 рублей, она неприятно удивилась и на него задумчиво так посмотрела… Неприятное чувство появилось, что этот мужик привык плакаться и пользоваться всем на халяву, вот так вот пуская пыль в глаза, и, что, возможно, были у него деньги заплатить за травмпункт, но он предпочел сэкономить на своей даме…

История третья.

Я помогла одной даме, подобрала лекарство от слишком обильных месячных (она ходила по гинекологам несколько месяцев, но без толку — они просто назначали анализы и обследования, и приемы снова и снова, продавая ей кучи биодобавок за сумасшедшие деньги — (но ничего, естественно, не помогало — зачем им терять такую выгодную клиентку? А она уже падать начала в обморок от постоянных кровотечений…)

Я дала ей лекарство за 10 рублей и посоветовала гинеколога (сказав, что, скорее всего, у нее киста — они не всегда видны при обследованиях) — и все прошло, а гинеколог потом ей прижгла кисту (которую действительно нашли).

Дама настойчиво начала меня «доставать» насчет благодарностей — чтобы я взяла деньги (я отказалась, она небогатая — (а я беру деньги у тех, у кого их много и им неважна лишняя тысяча-другая, они больше в ресторане оставят…), тогда она потребовала «Книгу жалоб и предложений» — написать туда благодарность.

У меня было много покупателей, так что я дала ей книгу, чтобы она не загораживала кассу и не мешала со своими благодарностями… В книге написано, да и я предупредила — надо указывать место жительства и имя клиента и имя фармацевта! (У меня на груди бэйдж).

Ну она и написала: «Огромная благодарность за отличную работу и помощь фармацевту (имя) с косичкой! Люда, место жительства Санкт-Петербург».

Передала книгу через покупателей, я поблагодарила, помахала ей рукой…

Потом покупатели разошлись, опять передышка — я смотрю в

книгу — и вижу ЭТО убожество… Все… Трындец… Завтра меня будут убивать…

(Заведующая только новую Книгу жалоб и предложений опечатала, специально предупредила, чтобы аккуратно с ней… И я просила же эту даму как человека указать имя и адрес (или хоть телефон!) — сама же она навязалась написать благодарность! А за такую надпись — (считается, что раз не указаны ФИО и адрес или телефон клиента, то либо фармацевт сам это про себя написал или попросил кого-либо из друзей) полагается штраф допустившему такую запись фармацевту… Потому что книга типа считается испорченной…

(Такое не во всех аптеках, но в этой было так.)

Поблагодарила меня клиентка, ничего не скажешь… Штрафом…

История четвертая.

У меня постоянно покупал боярышник один старичок, бедно одетый, в кепочке… С очень простонародной речью, примитивной, можно сказать…

Однажды он, помявшись, начал расспрашивать: «А что, дочка, вот толкуют про таблетки… для мужиков… ну чтобы хрен стоял… Работает?»

С опаской так, смущаясь…

Я отвечаю — нуу, смотря какие…

Вежливо ему рассказала, какие недорогие таблетки он может себе прикупить, чтобы и не разориться, и здоровье не испортить, и удовольствие получить.

Но, видимо, разговаривала слишком вежливо — он меня совсем перестал бояться.

Он купил. Через час приходит и начинает хвастаться, что уже пригласил на выходной свою знакомую «на чай». Даже двух — одну на субботу, а вторую на воскресенье. И потом начинает рассказывать, пользуясь отсутствием клиентов, что он «еще ого-го!», и что «У Веньки Чубчикова и так то целых два раза в неделю получается, а уж теперь!»… (фамилия вымышлена, но какая-то она смешная у него была).

И в конце концов предлагает: «А, может, ну ее, эту знакомую? Ты, девка, тут стоишь каждый день, небось тоскливо без мужика… И знакомиться некогда, да и кто не побоится с медициной дела иметь… Когда у тебя выходной? Ты не ревнуй, те бабы у меня для тела, а ты будешь для души! Старый конь борозды не испортит, не боись, приходи, у меня даже варенье сливовое от жены —

покойницы осталось!»

Блин, вот после этого у меня лопнуло терпение и я сказала, (нахамить — так у бедняги потом вовек больше не встанет, я ж не садистка…Старичок совсем уж дряхлый, аж песок из хулигана сексуального сыплется…) что я теперь лесбиянка, так с подругой в аптеке и работаю. Ушел, напоследок сказав: «Ну, это ничего, просто тебе мужик хороший не попадался… Коль надумаешь, и с подругой приходи!»

После этого он покупал еще боярышник и подмигивал, но больше не приставал…

История пятая.

Один мужчина постоянно приходил с рецептом от врача и покупал очень дорогое средство от депрессии и жаловался, что оно дорогое и ему не хватает на продукты. Рецепт был не обязателен — и так бы продали ему это лекарство, но врач ему говорил, что рецепт нужен — чтобы клиент платил за прием и выписку рецепта каждый месяц, плюс ходил в нашу аптеку, («только там есть этот препарат!») где врачу каждый месяц выплачивали процент от продажи этих выписываемых им дорогих лекарств…

Наконец, я устала от жалоб и сказала, что есть аналог — тоже импортный, но вполовину дешевле.

(В аптеке его держали для «малоимущих» — тех, кому не по карману купить дорогой…)

Он обрадовался и сказал, что купит две пачки. Купил.

Я попросила — пожалуйста, не говорите никому, что и у кого Вы купили.

И что же — этот идиот не сказал, где взял лекарство, но решил спросить у врача, а правда ли это тот же самый препарат…

(Хотя на упаковке написано химическое название и препарат ему помог).

Врач ужасно удивился появившемуся у клиента здравому смыслу и в этот же день прибежал в аптеку — проверять, выкуплены ли выписанные им рецепты.

Лекарство в тот день не было выкуплено, но была зафиксирована продажа аналога в количестве двух упаковок…

Скандал был ужасный — врач орал на заведующую, что она хочет лишить его процентов, втюхивая его клиентам аналоги, за которые он ничего не получит, переманивая себе его клиентов — ей-то без разницы, купят они одну пачку или две, главное что выручка сохранится и процент платить не надо… Заведующая

орала на врача: «Сами следите за своими психами хорошенько, что, не можете им внушить, что только Ваши таблетки им помогут?! Так какой же Вы психотерапевт?!»

И потом объединенными усилиями орали на всех фармацевтов в аптеке, пытаясь узнать, откуда клиент узнал о возможности покупки аналога…

Фармацевты вяло отбрехивались: «Да кто их, психов, знает?…»

История шестая.

Пришла в аптеку бабушка — на вид аккуратная, моложавая, чистенькая.

Попросила «Девочка, дай мне аспирин!»

(Ненавижу это «девочка» — почему-то пожилые клиенты считают, что раз ты моложе их — то можно обзывать как захочется… Почему они молодых докторов не обзывают в поликлинике, спросите!? А боятся, что те им такого напишут в истории болезни, после чего им не то что инвалидность, но и просто флюшка бесплатная не достанется! Они — доктора — прям как мы, фармацевты — не злопамятные, а просто злые от этой жизни и память хорошая…):)

Ну я и дала ей пачку аспирина, рубль с Вас, говорю.

Оказалось, что она с утра пришла в аптеку, в общем-то, не за аспирином — а деньги разменять — у нее сторублевка!

А в аптеке с утра обычно тоже в кассе пусто, нам бы кто разменял…

Вот вечером — пожалуйста, разменяем!

Но наглые «клиенты» за разменом ходят почему-то по утрам, специально стараясь до последнего не показывать купюру, чтобы ты пробил по кассе и потом не мог уже отказаться от размена — аннулировать операции во многих аптеках не принято, можно нарваться на штраф, а то и увольнение.

Ну ладно, с трудом, открыв и собственный кошелек, я даю ей сдачу — 99 рублей, оставаясь с одной купюрой в кассе… (То есть, ей аспирин может и не был нужен, а вот я теперь скорее всего не смогу продать кому-нибудь что-нибудь действительно необходимое… Люди эгоисты…)

Ну ладно, за размен мне ни спасибо, ни улыбки…

Она берет аспирин — и вдруг орет, как резаная: «Вы что мне фальшивый аспирин подсунули! Мне с синими буквами не помогает, только с красными!»

Не помогают ни уговоры, что производитель один и тот же,

что краска на упаковке не влияет на качество, что эта партия точно настоящая — всю уже почти распродали, всем помогает…

С трудом в нашей аптечной аптечке «Для персонала» нахожу старую пачку — с красными буквами.

Уходит.

Через двадцать минут влетает в аптеку и начинает орать: «Вы украли мои деньги! Люди, не ходите в эту аптеку — они мне сдачу не отдали, вот в кошельке 49 рублей, а где еще пятьдесят!?»

Я уговариваю (клиенты — а с утра клиентов много — в шоке… Прибежала заведующая… Открыли кассу — там сотня и мои деньги из кошелька — на размен, но их всего 23 рубля с мелочью, по поводу них мне еще пришлось выслушать от заведующей, что вот, излишек — может я все-таки пробила что-то неправильно? Что по закону нельзя (как будто я не знаю!) свои деньги класть в кассу в качестве размена… (А если выхода другого нет?!)

Поорав примерно полчаса и напугав полсотни клиентов, старушка уходит.

Заведующая в ярости и подумывает о моем увольнении.

Через час звонит телефон и тонкий ласковый тихий голосок спрашивает: «А это девушка с косичкой?»

«Да!»- отвечаю, чем могу помочь?… Ой, это та пожилая леди, что сегодня покупала аспирин, щебечет голосок, я всем довольна, Вы прекрасно меня обслужили… Я нашла полтинник в сумке — я его, как крупную купюру, получив от ТЕБЯ, положила отдельно!

ВСЕГДА ТЕПЕРЬ К ТЕБЕ, ДЕТКА, БУДУ ХОДИТЬ!

(Я при этом представила себе почему — то высокую черную фигуру с косой…)

(Ага, прямо мечтаю сделать выручку с аспирина с красными буковками… (:)

И, не успела я передать трубку заведующей, чтобы та услышала, что таки не брала я несчастный полтинник — старушка отключается, в трубке гудки…

Человеку наплевать с высокой колокольни, что Вы стараетесь ему помочь, а если Вы еще и вежливы — Вас могут заподозрить в мошенничестве!

Если бы я, как привыкла эта старушка, грубо спросила «Чаво надо?!» и послала ее на три буквы с ее сторублевкой, она ушла бы и разменяла в другом месте — а потом молча, без выпендрежа, купила бы аспирин… и я не огребла бы два скандала и выговор в течение часа…

А поскольку я была вежлива и сделала все, что она потребовала, обращалась с ней, как с человеком, как с уважаемым клиентом — она испугалась и начала прятать деньги, причем от

испуга забыла, куда спрятала… И получилась вот такая неприятность.

Надо с каждым клиентом разговаривать на том языке, который он понимает — и не всегда требования начальства о европейского уровня обслуживании безопасны для Вас!

История седьмая

Вообще-то, это не совсем аптечная история… Но в ней присутствует фармацевт.

В одном роддоме случилось ЧП — на скорой привезли богатую даму с телохранителями, но без медкарты и даже без паспорта, причем она не сказала, у кого наблюдалась по поводу беременности… Зато она была вся в крови — роды уже начались… Она орала и цеплялась за всех руками с ухоженными ногтями…

Но, поскольку начиная с приемного покоя она начала сорить бумажками не меньше пятихатки — даже нянечкам, то ее отвезли в родильное отделение и приняли роды. Пятнышки крови на деньгах их не смущали.

На следующий день она сбежала, оставив ребенка.

А через полгода врачи, несколько медсестер, нянечка и даже фармацевт из этого роддома, принесший дополнительные лекарства для родовспоможения и получивший оплату из ее рук (все, кто участвовал в родах и попал под кровавый денежный дождь плюс царапины от активной роженицы) при профосмотре обнаружили, что у них ВИЧ.

Оказывается, эту даму не брал ни один госпиталь, потому что она забеременела уже будучи больной, и вот она решила таким образом прорваться к врачам.

Все больные сразу вылетели с работы — кому нужны заразные медики, у них начались проблемы с родственниками и детьми…

Что будет еще где-нибудь и с кем-нибудь через девять — десять месяцев?

Похоже, если Вам обычно не слишком везет, то иногда лучше не хватать случайную удачу за хвост, а пнуть ее под зад — ибо она вполне может быть замаскировавшейся неприятностью…

Суждено Вам быть невезучим — в этот раз останетесь «при своих», а должно повезти — тогда повезет еще раз…

Коммерческо-студенческие курьезы (:

Послали нас от колледжа на практику в аптеку — работать мерчандайзерами, рекламировать французское лекарство от кашля Пакселадин.

А кто уговорит больше народу купить лекарство — тому приз и хорошую оценку.

Желающим можно давать пробовать лекарство — выдали образцы.

Я посчитала — лекарство дорогое, мало кто захочет такое купить… Да еще и кто захочет — очередь стоять не будет, ждать… уйдет клиент!!!

И внесла рационализацию — рекламировала и пробовать давала, но заодно пустила образцы в продажу, за полцены, чтобы людям легче было купить и заценить, какое лекарство хорошее…

На вырученные деньги потом выкупала Пакселадин в аптеке — обеспечивая им продажи.

А когда аптека заказала еще лекарства, мне привезли еще образцов — но рано утром и оставили их в аптеке до моего прихода, соответственно, заведующая аптекой, наслушавшись рекламы, решила, что лекарство правда хорошее, и забрала образцы себе — просто так. Мне пришлось звонить менеджеру, курирующему эту аптеку, чтобы получить другую партию!

Кстати, менеджер разрешил мне попробовать лекарство и даже взять себе пару упаковок… (но нафига мне лекарство от кашля?!?) И вышло так, что в результате моей рекламы в аптеке лекарство закончилось, больше выкупать было нечего и напоследок я была вынуждена оставить деньги за пару бутылок себе. Таким образом, я была единственной из 4 групп студентов-фармацевтов, кто получил оплату за эту практику… (:

Вообще же, студенты, поступающие на практику в какую-либо аптеку, часто рискуют даже своими деньгами — например, в нашей группе был случай, когда студентку поставили за кассу — якобы оказали доверие за хорошую работу на практике, причем не она попросила об этом, а фармацевт, работавший за кассой и присматривавшая за студентами, предложила такую «награду» — а сама пошла обедать…

Все бы хорошо, и студентка была счастлива весь обеденный перерыв, пока подменяла фармацевта — опытную женщину, проработавшую в аптеке много лет и «натаскавшую» по ее утверждениям множество студентов…только вот перед этим из кассы опытный фармацевт незаметно вынула сотню рублей, которую студентке потом пришлось возмещать — ибо конечно фармацевт посчитала кассу, вернувшись с обеденного перерыва… тогда — то и стало понятно, почему эта дама так рьяно опекала

студентов — это её обычный заработок, и студентка не первая её жертва, как потом выяснилось в колледже при опросе проходивших практику в этой аптеке ранее… Но заведующая аптекой кому поверит? А зачет по практике и оценка, плюс репутация (заботливая тетенька — фармацевт говорит «ах, со всеми бывает… я никому не расскажу!») важнее какой-то сотни… Так что большинство студентов, попав в такое положение, платят недостачу…

Зря — потому что их никто не накажет, ведь ответственность (и материальная тоже) ЗА ВСЕ ИХ ДЕЙСТВИЯ И ОШИБКИ на том фармацевте, кто их в аптеке в данный момент опекает, и в данной ситуации, даже если бы недостача была по их вине — ошиблись, сдавая сдачу покупателю, например — платить не им, а тому, кто допустил их до кассы, хотя не имел на это право. (Работать на кассе и нести материальную ответственность могут только указанные в журнале кассира-операциониста люди, а не кто попало).

Глава 9
Фармацевт — тысячи возможностей

Работа фармацевта — особая, поскольку предполагает определенную степень доверительности, как и у врача. Но отнюдь не все, конечно, этой доверительности заслуживают…

Так что если Вы любите сплетни и новости — Вам понравится работать в центре города, там Вы всегда будете «в курсе».

Хотите встречаться со знаменитостями каждый день? Что может быть проще!

Работайте рядом с их домом! Например, аптека З.л. Недалеко от станции метро Площадь Мужества — для почитателей «Улиц разбитых фонарей», также там бывает ведущий Иноккентий Иванов и удивительный художник, рисующий иконы на камнях.

Аптека слева у станции метро Технологический Институт — круглосуточная, там удобно заниматься социальными исследованиями, потому что там постоянные покупатели наркоманы со большим стажем. Например, один из них, черноволосый мужчина, выглядящий моложе своих лет, продающий то ворованную косметику, очень любит рассказывать рецепты — как, что и с чем смешать для получения наркотика в домашних условиях из простейших аптечных безрецептурных ингредиентов… (проститутки — например, одна из них, крашеная блондинка с исколотыми руками, работает больше 10 лет), так что если Вы на досуге пишете детективы или научные работы — Вам сюда. Вам и интересные истории расскажут из жизни воров и наркоманов, и сообщат подробные сведения, сколько их в районе и чем они конкретно занимаются, как живут и чем зарабатывают…

Очень там много инвалидов с детьми, живущих на детское пособие, а чтобы дети не орали от голода, эти инвалиды выписывают у врачей бесплатные рецепты на феназепам и кормят им детей…причем без особого стеснения про это рассказывают, если им посочувствовать по поводу маленьких пенсий…

Если Вы хотите выйти замуж — и тут аптека вам поможет, ведь каждый день туда заходят сотни молодых мужчин и женщин на любой вкус — а вам останется только каждый день симпатично выглядеть и выбирать — любой неженатик на вас «клюнет» и даже женатый человек тоже, потому что Вы в белом халате — слыхали о фетишизме? Ну так все мужчины в некоторой степени им страдают… или наслаждаются, если удается… (:

Девушка в БЕЛОМ ХАЛАТЕ — мечта многих мужчин и даже

женщин…

И, помимо того, любой будет думать про Вас: «Медик, значит заботливая и спасет, если заболею…»…

Работа у Вас постоянная, со страховкой и всеми бонусами, что в наше трудное время очень важно — Вы всегда можете заработать на себя и не связаны ничем.

Если же Вы, наоборот, не хотите замуж — тогда Вам лучше работать в аптечной сети, перебрали всех постоянных клиентов на одном месте — попросились в другую аптеку и начали снова!

Вы никогда не будете одиноки и у Вас всегда будут собеседники, сочувствующие и собутыльники, а также спонсоры, если они Вам нужны!

Ваш выбор — быть честным человеком и работать в хорошей аптеке, как, например, за Макдональдсом у станции метро Московская, получая вовремя зарплату, премии и выходя в отпуск летом, а не зимой, или быть жуликом и воровать в аптеке с дурной репутацией — с эмблемой в виде толстого человека с бородкой, в белом халате и шапочке с красным крестом или аптеке с названием лекарства от всех болезней и эмблемой в виде чаши со змеей, поскольку зарплаты там не дождешься, одни штрафы, но зато и не уволят — разок сгоняют на детектор лжи и работай дальше, увольнять будут тех, кто требует зарплату, с них и вычтут стоимость Вами украденного…

Если Вы наркоман или алкоголик — то даже для таких открыты двери ночных круглосуточных аптек с дурной репутацией…

Если же Вы, наоборот, трудоголик — то Вам светит повышение до зам. заведующей\го аптеки — таких любят и охотно берут под покровительство, ну а для того, чтобы стать заведующей\им — нужно еще и жуликом быть, чтобы был талант уговаривать, врать и изворачиваться перед налоговой, пожарной, СЭС, хозяевами, работниками… — чтобы платить поменьше, получать побольше и не обманули…

Глава 10
«Покупатель всегда прав…»

Очень часто бывает, что «рецепт» написан неразборчиво на кусочке бумажки и не написано, для чего должен применяться препарат — то есть, название не разобрать и не догадаться даже, что бы это могло быть…тогда в аптеке может разыграться настоящий скандал — клиент визжит и плюется слюной, кричит и жалуется — «какие же Вы специалисты, тупые, глупые с…ки, не можете продать, что тут написано, я теперь должен из-за Вас к врачу идти обратно!», «Выгнать Вас надо, ничего не знаете!».

Почему-то на врача обиды обычно нет… Я интересовалась, почему — спрашивала у таких клиентов — и, как правило, ответы такие:

а) «Ну, врач же занят очень, устаёт» — то есть фармацевт в аптеке, предполагает клиент, ничем особо не занят, образования никакого — и от нечего делать просто над ним, бедным, издевается — а хочет еще и над врачом поизмываться, завидуя его работе, нужной и полезной людям, и высшему мед. образованию; (:

б) «Я такие деньги заплатил!» — то есть, врач НЕ МОГ за такие деньги что-то неправильно написать, фармацевт по мнению клиента ОБЯЗАН прочитать каракули и выдать лекарство, попутно объяснив, от/для чего оно, собственно говоря, применяется, поскольку врачу было некогда объяснять;

в) «Раньше мне всегда давали по рецепту, как Вы не знаете!» — фармацевт обязан помнить, с каким рецептом и от какого врача приходил именно этот клиент год назад…

г) «Ну вот же, написано — Тра-мал! Или Трен-тал! Вот и дайте!» — Ну наверняка с таким или похожим названием всего одно лекарство, (три раза ха-ха…) для него, любимого клиента — почему ж не продают!?! Это так просто! Какая ответственность — тут же написано…!

Очень часто на рецепте написано одно, а клиент требует другое: «Мне всегда другое выписывали, что Вы мне суете?!»

Или приходит «крутой»/«крутая» и показывают рецепт, выдаешь то, что там написано — скажем, дротаверин, говоришь: «С Вас девять рублей!»

Клиент: «Девять… РУБЛЕЙ?!? А Вы уверены?!? Я пойду перепрошу у врача, что-то тут не так… Слишком дешево…»

Не покупает, уходит искать другого, «правильного» врача и в следующий раз гордо приносит рецепт на какие-нибудь

очередные биодобавки — панацею от всех болезней за несколько тысяч…

Например, на капсулы из корма для скота — альфальфы… (люцерна по-русски… (:) Или Кловера — ну это понятно и без перевода — клевер, «для повышения физической выносливости и усиления потенции»… (:

Замечу, что за границей эту ерунду можно купить не за тысячи, а за 2, максимум за 10 долларов в обычном супермаркете… Это же не лекарства, а добавка к пище, если человек на диете сидит или наоборот гамбургерами одними питается, это «сено» помогает организму получать необходимое количество клетчатки для нормального пищеварения.

Также бабушки постоянно скандалят по поводу «фальшивых» лекарств…

(Как будто фармацевты их лично штампуют…)

А фирмы-производители постоянно меняют упаковку и каждый раз пугают по ТВ — покупайте с такой коробкой, полоской на коробке, знаком качества, голограммой… (нужное подчеркнуть, как говорится), с другой подделка!

А куда аптекам девать упаковки, выпущенные, скажем, в прошлом месяце?

И начинается: «Вот тут голограммы не хватает! Почему пачка другого цвета? Мне с синенькими буквами аспирин помогает, что Вы мне с красными суете! Активированный уголь фальшивый — съела пачку и не помогло! Верните деньги!»

Протесты типа: «Фирма изменила упаковку, вот письмо производителя с сообщением об этом!», «А вы „от чего“ принимали эти таблетки? И не могло помочь, они от другого!» — не помогают, потому что реклама ежедневно настраивает старушек на то, что В АПТЕКЕ ИХ ХОТЯТ ОБМАНУТЬ…

И они идут в аптеку, заранее готовые поскандалить.

А уж если они сунут сдачу не в тот чулок и им покажется, что денег недодали…

У меня был случай — бабушка, на вид приличная, купила упаковку свечей от запора, дала пятисотрублевку, я дала сдачу — 475 рублей. Четыреста она сунула в сумку, а 75 — в карман, через пять минут возвращается и полчаса скандалит на всю аптеку, что ей денег недодали — четыре сотни! Очередь слушает, все наливаются злобой к жулику-фармацевту, обидевшему милую бабушку, и начинают скандалить тоже, по разным поводам. Вызывают заведующую, снимаем кассу, (очередь растет), считаем деньги — все в норме, лишних рублей пять — размен, сама утром мелочь в кассу скинула.

Старушка надрывается: «Вот видите? Ещё чьи-то ПЯТЬ

РУБЛЕЙ! Проверьте ей карманы, я видела, она в карман лазала!»

Тут уж я злюсь и говорю: «А больше Вы ничего не хотите?» — начиная подозревать, что старушка — обычный жулик, бывают такие, на деньги «разводят» — в кармане у меня есть сто и полтинник — через полчаса обед, в соседнем ларьке еды купить, не четыре сотни, конечно, но всё же…

Заведующая, к счастью, видела, как я ложила утром деньги в карман — повезло мне, иначе за такой скандал я бы с работы вылетела как воровка… Так что заведующая говорит: «Идите домой, пожалуйста, и проверьте ещё раз сумку, а мы у себя все проверим, завтра зайдёте утром и мы отдадим деньги, если найдём — может, они в кассу под ящик завалились, сейчас кассу разбирать нельзя!»

Старушка вопит что-то типа: «Грабители, кровопийцы, я из ума ещё не выжила, Вы мои деньги взяли!!!» — но уходит.

Я быстренько обслуживаю злобно и подозрительно косящуюся на меня очередь, заведующая меня тихо допрашивает — может, я отложила деньги и забыла куда?

И вот, через два часа приходит эта старая с…ка и мне говорит: «В следующий раз внимательнее, деточка, запоминайте, куда кладу деньги — а то я могу запамятовать! И надо быть спокойнее, добрее к пожилым — сами такие будете! Деньги я в сумке нашла, не волнуйтесь!» — и, прежде чем я успела попросить, чтобы эта сво…чь хотя бы заведующей сказала, что не брала я её денег — она закрывает дверь и уходит… А заведующая мне вечером советовать начала, чтобы я свои деньги отдала утром, типа, виновата же, скандал в твою смену!.

И «милая» бабушка даже не считает себя виноватой, что невинного человека грязью облила и подставила, могла работы лишить — и даже не посчитала нужным потом сказать начальству, что человек невиновен… Что Вы — ей можно, она ж «пожилой человек»!

А бывают такие, бывшие «зэки», они ходят по аптекам с крупной купюрой, сначала кладут её на виду, потом заказывают принести одно лекарство дорогое, другое, третье, говорят: «Беру, упакуйте!» — а потом ждут или даже начинают требовать сдачи — и иногда замученный работой фармацевт забывает, что денег не брал, и отдаёт лекарства и сдачу, обнаруживая нехватку только при снятии кассы в конце смены… (Бывает, работаешь без выходных сутки — так ничего уже к концу смены не соображаешь).

Глава 11
Снова о благодарностях

Предупреждение: Если Вам кажется, что истории похожи — то значит, я просто не смогла их правильно описать. Они разные и случались в разное время.

У одной женщины подросток «отравился» — ну, то есть, симптомы были похожи…

Я её расспросила — и продала пачку Лоперамида (хотя она, по незнанию, просила Имодиум и «антибиотик какой-нибудь» — а женщина, сразу видно, очень небогатая, в плащике таком драном и дешевых туфлях…) пачку Циклоферона и Цитрамон.

Грипп тогда такой ходил, первый симптом — боль в животе и жидкий стул, если вовремя меры принять — можно быстро выздороветь.

Антибиотиками сразу травиться незачем, а Имодиум от Лоперамида рекламой только отличается, если честно…

Ну а на следующий день она вечером пришла, вся сияет, выздоровел ребёнок, говорит!

И требует «Книгу жалоб и предложений» — отзыв написать.

Ну я сказала — не надо, но она уж очень просила, говорит, так благодарна, так благодарна!

Дала я ей книгу…

Потом — покупатели подошли, я лекарства отпускаю — она книгу возвращает, смущаясь, мило прощаемся, спасибо ей говорю, дескать, редко нас благодарят…

Потом, когда свободная минутка, смотрю — чего там написала?

> «Такого то числа работал фармацевт (девушка), спасибо ей, огромное, очень хороший работник, помогла сильно! Хорошая у Вас аптека! Нина С.»

На груди у меня бэйдж с именем — в книге имени нет.

В книге указано — «Когда пишете отзыв, УКАЗЫВАЙТЕ свои ФИО и ТЕЛЕФОН или адрес, иначе ЗАПИСЬ НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНА».

Спасибо, тётя! Вот уж «поблагодарила!»

Мне потом выговор за эту книгу дали, за то, что не уследила и в мою смену неправильной записью «испортили» Жалобную книгу…

Вот и помогай таким… Лучше бы не писала ничего…

Или одна старушка — приходила всё время, спрашивала, какие лекарства от чего, аналоги «подешевше», потом требовала, чтобы на коробочках ей написали — какое «от чего» и сколько раз в день, отнимала кучу времени.

И в конце перед уходом снисходительно кидала на прилавок карамельку «Рачки»…

А потом приходила снова и снова, считая, что уж к ней-то ДОЛЖНЫ, оставляя остальных покупателей ждать, подбегать сразу и по пять раз на дню рассказывать, что за коробочки у неё в бауле — ещё бы, она такая добрая и щедрая!

«Деточка! А вот у меня такая баночка — от чего, и вот эти пять коробочек, что-то я подзабыла?!?»

(Упаси Бог от такой бабушки! Мне своей — коммунистки, Морозова в юбке — вполне хватает… Ждёт — не дождётся воскресения любимого Вождя, и чтобы за опоздание на работу — или если безработный — сразу на каторгу!..)

Или вот ещё случай: как-то пришла в аптеку женщина, врач ей выписал очень дорогое лекарство, а она цену узнала, заплакала, пожаловалась, что учительница, что ей денег на него не хватит.

Я говорю — а раньше принимали? Нет, отвечает. А я вспоминаю, что есть хороший русский аналог, раз в сто дешевле. Говорю — а вот, попробуйте это!

Сомневается, инструкцию читает — и изумлённо — «Это же одно и то же!» Да, говорю.

Радостная, покупает, уходит.

Через неделю — не в мою смену — приходит купить ещё коробку — и всем в аптеке рассказывает, что ей этот аналог посоветовала девушка (ФИО), тогда-то, взамен такого препарата… И рецептом машет… А врач этот «прикормленный» был, он всем дорогое выписывал, за процент с продаж в аптеке, мы рецепты должны были записывать — номер, дата выписки, количество… Заведующая потом с ним по записям рассчитывалась…

Я же ПРОСИЛА НЕ РАССКАЗЫВАТЬ!

Я эту ду… пожалела — а зря! Это ж надо — ТАК подставить!

А мне потом выговор — чего это ты выручку аптеке занижаешь и врачу репутацию портишь? Чуть не выгнали…

Вот поэтому фармацевты и врачи любят помогать людям, но боятся и делают это редко — потому что постоянно за это расплачиваются, «благодарные» клиенты их «подставляют» по-полной!

Именно поэтому так трудно получить помощь, а вовсе не из-за того, что они чего-то не знают или не умеют…

Кто хочет остаться на улице без денег и с дурной репутацией только из-за того, что пожалел и помог очередной бесноватой старушке? Никто, дураков нет!

Глава 12
Льготы для «Малого бизнеса»

Не знаю, может, на бумаге количество проверок и соответствует норме…

И тупые инструкции комиссий типа «Нельзя хранить БАД и лекарства в одном ящике» или «Храните всё с меткой „Хранить в тёмном и прохладном месте“ в холодильнике», или запрет на настойки в больших бутылочках — на чей-то взгляд и нормально…

А откуда набрать холодильников на большую часть товара — если некоторые производители, перестраховываясь, лепят такие метки на все лекарства?

Тем более, что часто на одном и том же лекарстве из разных фирм разные метки — например, «Хранить в тёмном и прохладном месте» или «Хранить в защищённом от света месте».

Алкаши и из маленьких бутылочек напьются, если очень надо будет…

А насчёт БАД и лекарств — некоторые БАД получше лекарств, только сертификация БАД дешевле, вот производители, стараясь сэкономить, и сертифицируют лекарства как БАД.

Разве не бред то, что импортное лекарство и русское с одним действующим веществом лежат в разных углах аптеки только из-за того, что у русского производителя денег на рекламу и сертифицирование меньше?!?

Попробуй побегай лишний десяток километров каждый день из-за такой ерунды по аптеке, когда покупатель просит показать — «А какие есть аналоги?»…

А уж объяснить, в чём разница между «лекарством» и «БАД» в этом случае…

Из-за тупости инструкций и приказов каждая комиссия найдёт, к чему прицепиться и «стрясти» денежку.

Я видела, как пожарник из соответствующей инспекции каждый месяц приходил в аптеку и брал косметики на 2–4 тысячи…

А ведь есть ещё Санэпидстанция… Налоговая служба… И много других забавных организаций…

Из-за них в холодильниках все забито — ничего не найти, на полках путаница, премий лишают, чтобы было на что им отступные платить…

Глава 13
Работа с людьми

Когда Вы планировали работать в аптеке, Вы себе представляли там себя, верно?

Но — либо Вам надо работать в аптечном киоске, где Вы будете одиноки и счастливы этим, либо — у Вас будут коллеги и начальство, которых придется видеть (и общаться) каждый день…

История первая, «Блондин-директор, которого жалко»

Устроилась я однажды работать в аптеку, не пользующуюся доверием трудящихся, так сказать… А проще — с дурной репутацией.

Почему? Ну, мне были нужны деньги, а они платили неплохо… первые три месяца, а потом начинались штрафы. Ничто не вечно — и три месяца иногда уже неплохо. Первое, что я обнаружила — у них каждую смену приходила проверка, а вот второе… Проверка не могла помочь, потому что из-за репутации аптеки туда шли работать либо воры, либо временные работники.

Причем воры неплохие, например, во время проверки я видела, как парень мгновенно выхватил из кассы пачку денег (за непробитые лекарства?!?) и швырнул под прилавок — и все за пару секунд, когда проверяющий отвернулся за калькулятором. Проверяющий сверил сумму в кассе и отчет — все сошлось…

Заведующая просто таскала понравившийся товар домой, потому что готовилась к увольнению — и собиралась продать товар на другом месте работы. Фармацевты менялись постоянно, и каждый прихватывал с собой «на память» что-нибудь из товара…

В ночную смену работали студентка-архитектор и студент из военмеда, студентка зубрила по ночам, а студент брал «взаймы» лекарства, но возвращал их или деньги позднее — он в свободные ночи подрабатывал врачом на подпольных боях без правил, а в солярии, совмещенном с аптекой и ночью пустующем, он встречался с подругой, ну и чтобы на все сил хватало, кололся «Трамалом» в смеси с чем-то еще…

Когда он работал в паре со мной, мне было проще его отпустить в солярий отсыпаться — от усталости он был такой дерганый и бледный…

Я не могла никому ничего рассказать и ничего изменить —

тогда меня бы подставили под недостачу… Мне это надо?!?

Затем начальство сети аптек решило сменить заведующую и взяли бывшего военного, не знакомого с аптечным бизнесом…

Он пришел, крупный очаровашка-блондин с надеждой на лучшее во взгляде…взволнованный и бодрый, произнес перед нами речугу про братство аптечных работников и его веру в нас…

Потом, после инвентаризации и подсчета убытков, он поволновался немного, но решил, что это просто случайность… Повторная инвентаризация подтвердила убытки.

Тогда он решил, что просто раньше аптека плохо управлялась…

Ему повезло — вор уволился, испугавшись результатов инвентаризации (наверно не ожидал, что столько украл уже)…

Студент из военмеда вышел на сессию и тоже аптеке не угрожал, набрали несколько новичков…

Удачи ему! Надеюсь, у него получилось.

Я уволилась, потому что 3 месяца кончились и меня могли начать штрафовать, и этот новый зав. аптекой очень меня удивил — выплатил мне зарплату польностью… Не удержал ни копейки ни под каким предлогом…

Первый раз за все время моей работы в разных аптеках…

История вторая, «Ральф»

Когда Вы работаете в аптеке, у Вас могут быть (у аптеки, конечно, но и у вас тоже! (:) охранники…

Охранное агентство, которое наняло этого парня, по-видимому, состояло из одного человека — директора, и контракт с этим «агентством» был заключен аптекой исключительно из-за дешевизны их услуг. Откуда я это знаю? Ну, например, потому, что этот «директор» приезжал поболтать с охранником и они вместе с шутками и прибаутками размышляли, как лучше назвать агентство… Потому что охранник заступил на работу ДО подписания контракта с агентством…

Бред? Если бы!

Сам Ральф, строго говоря, не мог работать охранником — потому что не оправился после операции, у него был разрезан весь живот и его до сих пор от ветра качало… Знать не хочу, что так ему оперировали, если честно.

Считал себя Ральф большим дамским угодником, постоянно «умно» и «с намеком» шутил, похоже, немного опасаясь, что его неземная красота пострадала из-за шрамов на животе, чем очень меня доставал.

Мне, вообще то, хватало того, что надо было работать — продавать лекарства, записывать рецепты (рядом находился Центр репродуктивного здоровья и там работали врачи, имевшие процент с продаж в аптеке — они назначали людям, приходившим к ним, курс лечения из дорогущих редких антибиотиков и советовали где их купить (а поскольку не каждая аптека имела такие антибиотики, то люди шли к нам), я записывала ФИО врача, дату назначения и сумму покупки, подсчитывала общую сумму по каждому врачу в конце месяца, а зав. аптекой потом с ними рассчитывалась…

Помимо этого, витрины надо было чистить, товар раскладывать и накладные проверять, да еще и за складскими приглядывать — поскольку материальная ответственность была отдельной для складских и для нас, в отделе продаж…

Ральф же считал, что девушка за кассой стоит исключительно для того, чтобы восхищаться им… Поэтому он пытался «играть» мускулатурой — смущая покупателей, как-то не ожидающих от аптеки мужского стриптиза… давить на жалость, пытаясь продемонстрировать пластыри и шрамы на животе, развести «на слабо» — якобы я просто боюсь своих желаний…

И доигрался — однажды он попросил меня посоветовать ему лекарство от шрамов, а, поскольку он меня уже «достал» своими приставаниями, то я ему не сказала, что зав. аптекой в аптеке… сказала: «Иди на кухню, счас приду!»

Он ушел, и, похоже, решил подготовиться — снял верхнюю часть формы и красиво так растянулся на кухонном кресле…

И как раз в этот момент туда пошла зав. аптекой — а он сначала не понял, кто открывает дверь, и говорит: «Ну пожалей израненного героя, приласкай наконец, не будь такой жесто…» Договорить не успел…

Больше в аптеке его не видели…

Предупреждение: следующие два рассказа были опубликованы на сайте Работа. ру

История 3, «Мне пить нельзя!»

Я однажды работала в аптеке и хотела уволиться, а меня не отпускали, пока замена не будет найдена. Но вот нашли какого-то парнишку, вышел он стажироваться первый день, второй — и надо же такому случиться, что в этот день в бухгалтерии что-то отмечали и всем работникам наливали вина. Я сумела отказаться, но уж несчастного единственного на всю аптеку парня «для

компании» девчонки из бухгалтерии забрали и не отпускали, пока все не было выпито.

Вернулся он слегка покачиваясь и абсолютно ничего не соображая, только глупо улыбался и бормотал: «Мне пить нельзя!» А завтра ему надо было выходить на работу одному, потому что выходной (воскресенье) и в аптеке будет только охранник, склад не работает. Я спросила, как он себя чувствует, а он мне свое: «Мне пить нельзя!»… Отправила его домой, говорю, иди, проспись, на работу завтра. А он жалуется, дескать, не протрезвеет…

Дала пачку янтарной кислоты, в следующий раз, говорю, скажи им, что не пьешь! И иди сейчас же домой! Даю ключи, утром открыть аптеку. Про себя думаю всякие нехорошие слова про сотрудников, напоивших единственного сменщика. Отработала, аптеку закрыла. Ключи отдала охраннику и домой.

Потом, через несколько дней, когда пришла трудовую забирать, выяснила, что произошло. В воскресенье парень вышел на работу, утро работал, потом забрал выручку, кинул ключи на кассу, выпил все спиртосодержащее в аптеке и на четвереньках куда-то уполз… Шокированный охранник закрыл аптеку и ушел домой, не дозвонившись до начальства — воскресенье…

Оказалось, что парень был «подшит» и пить ему действительно было нельзя, девчонки его угостили рюмкой вина и это спровоцировало рецидив, он опять начал пить и уже не смог остановиться… Вот так случайно была сломана человеческая жизнь — «за компанию»…

История 4, «Все для человека»

Я хочу рассказать про трудоустройство в сеть аптек. Нашла в газете объявление, перед этим видела как и все рекламу по ТВ, где говорилось, что в этой аптеке «все для человека». Ну все видели эту рекламу — «Ночь, улица, фонарь, аптека…» О, подумала я — какие замечательные люди, великолепные аптеки, хочу туда. В то время я училась на последнем курсе фармколледжа, и при общении с менеджером по персоналу — крайне юной девушкой (как оказалось, недавно на должности) выяснилось, что они «как раз только сейчас» берут студентов. Потрясающе! Кушать-то хочется, а на стипуху тогда только карточку можно было купить и оставалось на один обед в столовой…

Я схватила документы и побежала.

Пришла, мне выдали анкету на пяти листах с вопросами типа

«Ваша прабабушка не страдала клептоманией!?» Так и хочется ответить — нет, она этим наслаждалась! Или «Нет ли у Вас родственников, работающих в правоохранительных органах?» Вот зачем такой вопросец? Хотят «своего человека» в органах, да ещё и «на халяву», или боятся, что кто-то окажется шпионом спецслужб? Также были вопросы типа «Есть ли у Вас недвижимость, загранпаспорт, счет в банке?», «Посещали ли Вы сеансы гипноза?» Интересно, Кашпировский по ТВ считается, когда его вся страна смотрела для общего оздоровления? И сериал «Рабыня Изаура» — чем ещё, кроме глобального зомбирования, можно объяснить популярность этого «мыла» во времена моего детства! «Были ли у Вас серьезные травмы головы?» Рухнула с дуба, о, да! Ладно, заполнила я эту ерунду, девочка ее просмотрела, строго меня опросила по всем пунктам, (сверяя ответы с написанными!) — и выдала мне Договор о коллективной материальной ответственности. Я его подписала, как и два экземпляра Договора о найме, а также Договор о неразглашении коммерческой тайны. Девочка сделала пару каких-то отметок себе в бумажке и — внимание — ОТДАЛА мне все обратно!!! Потом позвонила в аптеку, в которой я хотела бы работать ближе к дому, сказала им: «Передайте, фармацевт приедет!», а мне: «Отвезите все документы, отдайте директору!».

Я поехала, встретили так, как будто я работаю, наверно, много лет — шкаф тут, халат вот, выходишь на работу сегодня ночью. Документы не спросили! Санитарную книжку пообещали оформить сами, причем без моего присутствия…

Вечером вышла на работу, после часа «ориентировки» поставили сразу за кассу, а через пару-тройку часов, глухой ночью в аптеку заходит бандитского вида парень и напарница его впускает. Парень ломится к моей кассе и с злорадной ухмылкой начинает считать деньги. Оказалось, у них такой порядок — раз в смену — и дневную, и ночную — проверка! Плюс рубль, минус рубль в кассе — выговор и штраф 100 у.е. со смены. В дневной смене больше народу, им легче, но и «попадают» они чаще: иной раз какая-нибудь старушка или бизнесмен с простатитом, бизнеследи «с морщинами» так мозги закомпостируют, что не только пробить забудешь, но и легко можно пробить что- нибудь два раза. Последнее гораздо хуже, ведь свои ведь деньги вкладывать потом приходится, да и штраф еще. Я стою, меня начинает ощутимо потряхивать — ведь я еще ничего не заработала, а вдруг платить придется!? Повезло — сумма в кассе сошлась с отчетом нормально. Но оказалось — это еще не все.

Парень — проверяющий начал шарить по шкафам, искать отклеившиеся ценники и этикетки. За каждую такой же штраф.

Кто думает, что это фигня, попробуйте приклеить ценник на мягкую резиновую грушу, а лучше на целый ящик таких груш. И чтобы не отклеились. А потом на деревянные шпатели, пипетки, аспирин, уголь активированный, маточные кольца, грелки… Повезло опять — груши кончились, а необклеенные ценниками препараты дневная смена спрятала, как потом оказалось, в туалете. Помогло, не нашел! Новеньких о проверке предупреждать, естественно, не принято. О штрафах — тем более! Чтобы не сбежали и оставшимся не пришлось работать по две-три смены подряд — заменить-то было бы некем… И вообще все, как рабы в древнем Риме, тихие и покорные.

Но и это ещё не все. Попозднее в аптеку завалился, иначе не скажешь, слегка нетрезвый гендиректор — хозяин всех аптек и выгреб всю кассу — в казино поиграть. А заодно всех построил и приказал вымыть все витрины: «Грязно слишком — да и не работаете все равно!»

Утро: пришел директор этой аптеки и радостно объявил: «Ночные, все на тестирование! Дневные — вечером. Записывайте адрес.» И после ночной смены, перед следующей (график два через два!), я с напарницей потащилась на Васькин остров на тестирование. Кстати, оказалось, что безобидным словом назывались собеседование с психологом и проверка на детекторе лжи.

Всех рассадили по отдельным комнатам с видеокамерами на потолке и вызывали по одному, сажали в специальное кресло, на голову одевали кучу проводов и на руки… Сначала спрашивали как зовут, а потом началось: не старадете ли Вы или Ваши родственники психическими заболеваниями? Не подвергались ли Вы гипнозу? Не страдаете ли клептоманией или провалами в памяти? Были ли у Вас ЧМТ? Где Вы раньше работали и почему пришли работать именно в эту аптеку? Зачем Вы работаете?

Спрашивали, хочешь ли воровать, воровал ли, собираешься ли. Не испытываешь ли негативных чувств к руководству и или сотрудникам аптеки. Что бы Вы ответили после всего вышеперечисленного в подобной ситуации? Вот-вот…

Были такие, кто хамил и или отвечал «Да, конечно!», и вылетал с работы без зарплаты. Я — поскольку домой, спать уж очень хотелось — вечером опять на работу — тупо и спокойно отвечала, что не ворую и не планирую убить гендиректора, буде он еще раз посетит аптеку, не испытываю к нему никаких чувств, кроме предписываемых служебной инструкцией, не пью, не курю, не употребляю ничего вредного для здоровья, и вообще белая и пушистая.

Естественно, я получила аванс и уволилась. К этому моменту уже начислили два штрафа — (не знаю точно, кто и за что был наказан — а вместе с ним и вся смена), но вычитали из зарплаты их в момент выплаты зарплаты, а не аванса. Хотя некоторые остаются…Честное слово, я раньше и не подозревала, сколько среди обычных людей мазохистов.

Могу про это написать, потому что все подписки о неразглашении не отдала — (да! Я их получила, на глазах менеджера по персоналу подписала, но заведующей аптекой я их не отдала!) — не стоит с документами торопиться, если работа подозрительная.

История 5, «Фармфабрика»

Вообще, если честно, очень часто начальство, дающее указания, не представляет себе, как их выполнять…

В отделе контроля качества сломался компьютер, а ведь ежедневно с его помощью распечатывались десятки паспортов качества для новых серий продукции. Кто должен решить проблему? Ну конечно тот, кто умеет работать на компьютере!

Я несколько дней вбивала в свободный комп в отделе продаж бланки этих паспортов (а в них — длиннющие описания и результаты проводимых проверок на качество, разные для разных веществ), потом распечатывала и приносила в отдел качества (хотя вообще-то это все не моя работа, но отдел и так «зашивался»…

И что в результате? Моя «любимая» начальница потребовала объяснить, (пригрозив выговором) чем это я все время занята! Когда я сказала, что распечатываю бланки, она сказала — ну, это же пять минут!

А вот когда я спросила, а кто, по ее мнению, эти бланки в компьютер заносит, тут-то она удивилась… Почему-то она думала, что раз один комп «знает», какие бланки ей нужны, то и любой другой может их распечатать (и это при том, что никто их даже не думал сохранить на карте памяти или где-нибудь еще помимо сломавшегося компа\…

В конце концов, она поняла, что я умудрилась помимо основной работы еще и сделать то, на что девочкам из отдела контроля качества требуется примерно месяц — за неделю… Что я внесла в комп вручную большую часть форм бланков… Сказала спасибо, пообещала премию…

И на этом дело закончилось, потому что она, не зная

компьютеров и специфики работы на них (и не желая признавать вину в том, что с поломкой компа могла остановиться работа всей лаборатории — поскольку формы бланков хранились только в одном компе,) не смогла внятно объяснить директору, почему мне необходимо выписать премию…

Ну а я, не желая работать забесплатно в 10 раз больше, (поскольку из-за неквалифицированности некоторых сотрудников такой «мартышкиной работой» загружали часто — вскоре уволилась.

(Например, сотрудники склада товар размещали на складе не посерийно, а как попало (часть сотрудников там была вообще алкаши (- они работали за меньшую зарплату и возможность время от времени украсть ящик настойки овса и надраться…), при погрузке я должна была выдавать на каждую партию товара паспорта качества, сертификаты и приложения на каждую серию, а из-за них каждая партия товара могла содержать до 20 серий вперемешку… А всего могло быть одному клиенту до 30 партий разного товара… А загружать могли несколько машин одновременно…

А документы на качество выдавала одна я, причем каждый документ нужно было проштамповать печатью фабрики — заверить, и записать в журнал отпуска вручную… И некоторые серии товара могли отпустить прямо из цеха (поскольку это проще, чем на складе разыскивать, в общей куче) — т. е. сертификаты на такой товар вообще не могли быть готовы (а отпускать товар без сертификатов незаконно) и их надо было получить и дослать позднее, как можно быстрее (а иногда и «убедить» Центр контроля качества выдать их, если качество вызывало сомнения)…

Как, например, было раз с салициловой мазью — рабочие перепились и в чан сначала добавили вазелин, а только потом кристаллы салициловой кислоты — и получилась колючая такая мазь… И все равно ведь была продана! Северо-Западный центр контроля качества не дал сертификат, (уж слишком явно мазь была «неправильная») так в другую лабораторию обратились, и получили-таки региональный сертификат, и продали мазь в аптеках Санкт-Петербурга…

Или с сиропом алтея — новый товар, сезонный (зима-кашель), взял да и покрылся плесенью уже ПОСЛЕ получения сертификата… Когда был весь продан.

Так вот бывает, если работаешь на производителя товара.

Кому охота работать за гроши, да еще и быть замешанным в таких делах?

Послесловие, или Фармацевт как он есть… (:

Если честно, давно собиралась написать что-то вроде — а точнее, каждый раз, когда на работе после попытки объяснить покупателю, что ему нельзя заменить дозировку сердечного лекарства 0,005 на 0,05 — даже если он таблетки будет крошить — потому что может отравиться, после попытки объяснить, что «грибки» бывают разные и что не обязательно поможет «вот эта красивая коробочка» или «а вот тот дорогой крем», что не бывает гомеопатических драже — контрацептивов… Или когда слышала фразы типа «А что, разве у тебя, деточка, медицинское образование есть???!!» или «А я не знала, что у продавца в аптеке надо спрашивать»…

И каждый раз, когда покупатель брал «какой-нибудь» антибиотик «для детей, отравились» — и не хотел слышать совета, заявляя «сам все знаю, инструкцию читал!» Вот ответьте, при чем тут антибиотик, если кто-то отравился?!?

(Мне в этом случае всегда вспоминается книга Бенгта Дэниельссона «Счастливый остров» — про его жизнь на атолле Рароиа, и, в частности, как он рассказывает, почему раройцы не любят йодную настойку — потому что когда они начали знакомиться с европейскими способами лечения, то каждое лекарство, помогавшее от чего-нибудь, они стремились использовать и от всех остальных болезней, и с йодом получилась такая история — он помогал от царапин, порезов и других повреждений кожи, что всем очень понравилось, и они закупили еще, а вождь, как самый главный, обзавелся самой большой бутылкой. И вот случилось так, что у вождя заболел живот — видимо, от обжорства, ведь помимо лекарств они еще и с консервами познакомились — тушенка там, сгущенка… И вождь решил, что раз йод так хорошо помогает снаружи, то еще лучше будет помогать внутри… И выпил всю бутылку! Естественно, умер от ожога желудка, после нескольких дней жутких мучений. Соплеменники, наблюдавшие за ходом процесса, теперь боятся пользоваться йодом.)

Но антибиотики, к сожалению, хоть и вызывают дисбактериоз, нарушение кроветворения и прочие замечательные побочные эффекты, (см. аннотацию конкретного препарата) а у беременных — еще могут вызвать глухоту, слепоту, пожелтение зубов и прочие п. э… (страшно описывать…) у будущего ребенка — но внешне это никак при приеме не проявляется, и поэтому

многие люди считают безопасным для себя и детей съесть антибиотик даже не по необходимости, и уж конечно не по показаниям, а «на всякий случай» — чтобы не заболеть, например — хотя помочь «не заболеть» антибиотик не может, равно как не может помочь при отравлении или от диареи, вызванной перееданием…

Каждый раз, когда человек заходил в аптеку, чтобы приобрести что-нибудь опасное для здоровья, или, наоборот, пытался приобрести разрекламированный «препарат» — а на деле — обычное плацебо, пустышку — вместо необходимого, мне хотелось написать о моей профессии.

Я не знаю, откуда берутся люди, которым неизвестно, кто такие фармацевты — вроде бы появились первые официальные представители нашей профессии в наших краях аж во времена Петра Первого — вместе с основанием города — и не знать такое стыдно, но — что поделаешь — видимо, издержки образования…

Разве что сейчас, когда часть аптек не платит персоналу деньги и поэтому берет на работу кого попало, вплоть до студентов первого курса медучилища — будущих медсестёр, думающих, что «Клопамид» — это что-то от клопов, не всякому «фармацевту» можно доверять — но квалификацию можно проверить простыми вопросами о каком-нибудь известном препарате — спросите, например, про самые дорогие витамины — и если Вам начнут радостно петь, что они самые лучшие — а чем именно — объяснить не смогут, то все будет ясно…

Я пошла «в фармацевты» по призванию — то есть, во-первых, с детства интересовалась травами и траволечением, во-вторых, хотела быть «медиком» и «помогать людям» — а сейчас решила написать книгу о этой удивительной и увлекательной, не смотря на некоторые минусы, профессии — чтобы помочь в профориентации школьникам и объяснить некоторые непонятные моменты обычным людям, посетителям аптек…

© Copyright Че Ася Ася (sveta-sunny@yandex.ru), 15/05/2010.